



TAMPEREEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

# ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS

Tilitoimisto X

Riikka Sammelvuori

Opinnäytetyö  
Joulukuu 2016  
Liiketalouden koulutusohjelma



## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma

SAMMELVUO RIIKKA:  
Asiakastyytyväisyystutkimus  
Tilitoimisto X

Opinnäytetyö 49 sivua, joista liitteitä 16 sivua  
Joulukuu 2016

---

Tilitoimistoissa asiakkaiden tyytyväisyys, heidän saamaansa palvelu ja kirjanpidon oikeellisuus ovat ensiarvoisen tärkeitä. Harvalla yrittäjällä on aikaa tai kiinnostusta perehtyä yrityksensä kirjanpidolliseen puoleen. Nämä toiminnot usein yrityksessä ulkoistetaan tilitoimistoille. Asiakkaiden täytyy voida luottaa kirjanpitäjänsä tai palkanlaskijan ammattitaitoon.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia toimeksiantaja Tilitoimisto X:n asiakkaiden tyytyväisyyttä sen toimintaan. Opinnäytetyössä tutkittiin myös asiakkaiden kiinnostusta sähköistä taloushallintoa ja mahdollisia uusia tarjottavia palveluita kohtaan. Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia asiakastyytyväisyyskysely, joka jaettiin kolmeen pääteemaan tavoitteen mukaisesti.

Työ toteutettiin määrällisenä tutkimuksena, jossa oli lisäksi kolme kappaletta avoimia kysymyksiä. Tilitoimisto X:n asiakkaille laadittiin ja lähetettiin sähköinen asiakastyytyväisyyskyselylomake, jonka pohjalta opinnäytetyössä asiakkaiden tyytyväisyyttä Tilitoimisto X:ään ja kiinnostusta sähköistä taloushallintoa sekä uusia palveluita kohtaan tutkittiin. Työn teoreettiseen viitekehykseen koottiin tietoa tilitoimiston toimintaa ohjaavista laeista ja verotuskäytännöistä, sähköisestä taloushallinnosta ja asiakaspalvelusta.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen vastauksista luotiin kokonaiskuva valittuihin kolmeen pääteemaan. Pohjatietokysymyksillä asiakkaat jaettiin ryhmiin ja pyrittiin näin saamaan kuva Tilitoimisto X:n asiakaskunnasta. Opinnäytetyön tuloksena saatiin tietoa valittuihin kolmeen pääteemaan. Vastaajat olivat hyvin tyytyväisiä Tilitoimisto X:n toimintaan, mutta sähköisestä taloushallinnosta tai uusista palveluista ei oltu kiinnostuneita. Saaduilla tuloksilla tuetaan Tilitoimisto X:n toimintaa ja annetaan parannusehdotuksia.

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Business Administration

**SAMMELVUO RIIKKA:**  
Customer Satisfaction Survey  
Accounting Firm X

Bachelor's thesis 49 pages, appendices 16 pages  
December 2016

---

In an accounting firm the satisfaction of the clients, the service they get and the accurate accounting are vitally important. Very few entrepreneurs have time for or interest in the accounting of the company. These activities in the company are often outsourced to an accounting firm. The clients must be able to trust the expertise of their accountants and payroll clerks.

The purpose of this thesis was to survey the satisfaction of the clients of the accounting firm X with its operations. This thesis also examined the interest of the clients in the electronic financial management and the possible new services offered by the company. The goal of the thesis was to create a customer satisfaction survey, which was divided into three main themes.

The survey was carried out as a quantitative study including three open questions. An electronic questionnaire on customer satisfaction was drawn and sent to the clients of the accounting firm. On the basis of this survey, the client's interest in the electronic financial management and the new services was studied. The theoretical framework of this thesis was comprised of the legislation, taxation, electronic financial management and customer service that guide the activities of the accounting firm.

The answers to the customer satisfaction survey created an overall picture of on the chosen three main topics. Based on the questions of background data, the clients were divided into groups and thus information on the clients of the accounting firm X was received. The thesis gathered information for the three main topics. The people who answered the questionnaire were very satisfied with the activities of the accounting firm X, but they were not interested in the electronic financial management or the new services. These results support the activities of the accounting firm X, and the feedback helps to improve the activities.

---

Key words: accounting firm, customer satisfaction, survey

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	YRITYSTEN TALOUSHALLINTO.....	6
2.1	Lainsäädäntö ja verotus .....	6
2.2	Sähköinen taloushallinto.....	8
3	YRITYSTEN ASIAKASPALVELU .....	11
3.1	Asiakaspalvelu .....	11
3.2	Ammattitaito .....	12
4	ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	13
4.1	Tutkimuksen tausta ja tavoitteet .....	13
4.2	Tutkimuksen kohderyhmä, otanta ja menetelmä .....	13
4.3	Tutkimuksen pääteemat ja mittaustavat.....	14
5	TULOKSET .....	16
5.1	Vastausten jakautuminen toimipaikoittain.....	16
5.2	Yhtiömuodot .....	17
5.3	Päätoimialat .....	18
5.4	Yritysten henkilöstömäärät kokoaikaisiksi muutettuna .....	19
5.5	Yritysten liikevaihto vuonna 2015 päättyneellä tilikaudella .....	20
5.6	Asiakassuhteen kesto .....	21
5.7	Tyytyväisyys henkilöstöön, palveluun ja sijaintiin.....	22
5.8	Suosittelu .....	24
5.9	Kiinnostus sähköiseen taloushallintoon.....	25
5.10	Kiinnostus lisäpalveluihin.....	26
5.11	Tarjoukset muilta tilitoimistoilta .....	27
5.12	Palaute tilitoimiston toiminnasta .....	28
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	29
	LÄHTEET.....	32
	LIITTEET .....	34
	Liite 1. Kyselylomake .....	34
	Liite 2. Suorat jakaumat .....	36
	Liite 3. Ristiintaulukoinnit .....	43

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on asiakastyytyväisyystutkimus Tilitoimisto X:lle. Toimeksiantaja on kahdella eri paikkakunnalla toimiva tilitoimisto, joka esiintyy opinnäytetyössä nimellä Tilitoimisto X. Toinen tilitoimiston toimipisteistä on perustettu vuonna 1962, josta tässä opinnäytetyössä käytetään nimitystä toimisto 2 ja toinen 1990, josta tässä opinnäytetyössä käytetään nimitystä toimisto 1. Toimisto 1 toimii suuremmalla paikkakunnalla ja toimisto 2 pienemmällä paikkakunnalla. Molemmat toimistot ja niiden asiakkaat ovat siirtyneet toimeksiantajan omistukseen 2012. Työntekijöitä tilitoimiston kahdessa toimipisteessä on yhteensä kahdeksan, joista seitsemän työskentelee kirjanpitäjänä ja yksi palkanlaskijana. Asiakkaita Tilitoimisto X:llä on yhteensä noin 400, joista yli puolet on toimisto 2:n asiakkaina. Asiakkaita löytyy jokaisesta yhtiömuodosta: osakeyhtiö, toiminimi, kommandiittiyhtiö, avoinyhtiö, yhdistys, asunto-osakeyhtiö ja muut. Asiakkaiden toimialojen kirjo on laaja.

Tilitoimisto X on tilitoimisto, joka hoitaa asiakkaidensa juoksevan kirjanpidon, palkanlaskennan, kuukausittaiset raportoinnit verottajalle ja tilinpäätökset veroilmoituksineen. Lisäksi asiakkaat saavat apua yrityksen perustamiseen, lopettamiseen ja mahdollisiin verotuksellisiin kysymyksiin. Asiakkaita pyritään auttamaan kaikissa toimivaltaan kuuluvissa asioissa.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan Tilitoimisto X:n asiakkaiden tyytyväisyyttä sen toimintaan ja kartoitetaan asiakkaiden halukkuutta uusiin palveluihin. Nämä tiedot kerättiin opinnäytetyön pohjana olevalla asiakastyytyväisyyskyselyllä, joka rajattiin kolmeen pääteemaan. Kysely pyrittiin pitämään nopeasti vastattavana ja sopivan laajuisena, jotta mahdollisimman moni asiakkaista vastaisi kyselyyn. Kyselyn tuloksista pyrittiin saamaan suuntaviivoja tilitoimiston toimintaan ja sen kehittämiseen.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tarkoituksena oli selvittää seuraavat pääteemat:

1. Ovatko asiakkaat tyytyväisiä nykyiseen toimintaan vai halutaanko johonkin osaluueeseen muutosta ja löytyykö toimistojen asiakkaiden tyytyväisyyksissä eroja ja mitkä ovat erojen syyt, mikäli niitä ilmenee?
2. Ovatko asiakkaat halukkaita siirtymään sähköisen taloushallinnon käyttöön?
3. Kaipaavatko asiakkaat lisää palveluita tilitoimistoltaan?

## 2 YRITYSTEN TALOUSHALLINTO

### 2.1 Lainsäädäntö ja verotus

Kirjanpitolain (2015/1620) mukaan jokainen oikeushenkilö ja luonnollinen henkilö on kirjanpitovelvollinen yhtiönsä harjoittamasta liike- tai ammattitoiminnasta. Harvalla liike- tai ammattitoimintaa harjoittavalla yrittäjällä on kokemusta kirjanpidosta. Yrittäjän ensimmäisiä askelia on hankkia itsellensä asiansa osaava kirjanpitäjä, joka auttaa yrittäjää yrityksen alkutaipaleista asti. Kirjanpito sitoo yhteen yrityksen koko taloushallinnon ja on näin hyvin keskeinen osa yrityksen päivittäistä toimintaa (Mäkinen & Vuorio 2002, 61).

Kirjanpitovelvollisuus edellyttää tekemään kahdenkertaista kirjanpitoa. Tässä ostot, myynnit ja muu rahaliikenne kirjataan tilien debet- ja kredit-puolille niin, että viennit menevät aina tasan. Tämä kuvaa rahan liikennettä osto- ja myyntitapahtumissa. (Helsingin seudun kauppakamari: A3 Kahdenkertainen kirjanpito.) Uudistetussa kirjanpitolaissa (2015/1620), joka tuli voimaan 1.1.2016, kahdenkertaisen kirjanpidon ja tilinpäätöksen tekemistä helpotettiin niin sanotuilla mikroyrityksillä. Mikroyrityksiä ovat ammatin- ja liikkeenharjoittajat, joilla taseen loppusumma ei ylitä 350 000 €, liikevaihto ei ylitä 700 000 €, henkilökunnan määrä ei ylitä 10 henkilöä tai vain yksi edellisistä kriteereistä ylittyy. Jos ammatin- tai liikkeenharjoittaja katsotaan mikroyritykseksi ja hänen tilikautensa on kalenterivuosi, ammatin- tai liikkeenharjoittaja voi jättää tilinpäätöksen tekemättä. Jos taseen loppusumma ei ylitä 100 000 €, liikevaihto ei ole yli 200 000 € ja liikkeen- tai ammatinharjoittajalla ei ole ollut palveluksessa yli kolmea henkilöä, ei kahdenkertaistakirjanpitoa ole välttämätöntä pitää. Myös yksi näistä kriteereistä saa ylittyä päättyneellä tai sitä edeltävällä tilikaudella ammatin- tai liikkeenharjoittajan säilyttäessä oikeuden pidättäytyä kahdenkertaisesta kirjanpidosta. (Kirjanpitolaki 2015/1620.) Jos tilikausi on muu kuin kalenterivuosi, on mikroyritysten tehtävä tilinpäätös ja pidettävä kahdenkertaista kirjanpitoa muiden kirjanpitovelvollisten tapaan. Tilinpäätöksen tekemättä jättämistä kannattaa kuitenkin harkita tarkoin, sillä tilinpäätöksen tekeminen jälkikäteen on huomattavan työlästä. (Rekola-Nieminen 2016.)

Uudistetussa kirjanpitolaissa (2015/1620) ei edellytetä enää tekemään sidottua tasekirjaa vaan tilinpäätöksen voi säilyttää sähköisessäkin muodossa. Myös allekirjoitukset voi

hoitaa uudistetun lain mukaan sähköisesti. Tilinpäätöksen, toimintakertomuksen, kirjanpidon, tililuettelon sekä luettelon kirjanpidosta ja aineistosta kymmenen vuoden säilytysaika on sähköistymisestä huolimatta edelleen voimassa. Myös tositteita ja muita kirjanpitoaineistoja on edelleen säilytettävä kuusi vuotta tilikauden päättymisestä. (Rekola-Nieminen 2016.)

Verolainsäädäntö ohjaa usein kirjanpitovelvollisen kirjanpidossa tekemiä ratkaisuja. Kuitenkin kirjanpito- ja verosäädösten erotessa toisistaan noudatetaan kirjanpidossa kirjanpitosäädöksiä. Verotuksessa voidaan kuitenkin tehdä oikaisuja esimerkiksi kirjanpidossa merkittyjen edustuskulujen tai sakkojen osalta, koska verottaja ei hyväksy näitä erii sellaisenaan vähennettäväksi verotuksessa, vaikka ne kirjanpitoon on kirjattukin yrityksen kuluksi. Yleisesti kirjanpidossa tulee noudattaa hyvää kirjanpitotapaa eli tehdä kirjanpitoa yleistä tapaa ja voimassa olevia lakeja noudattaen. (Helsingin seudun kaupakamari: A5 Hyvä kirjanpitotapa.)

Kirjanpitovelvollinen on pääsääntöisesti myös arvonlisäverovelvollinen toiminnastaan. Jos yrittäjän toiminta on vähäistä ja tilikauden liikevaihto jää alle 10 000 €:n tai yritys-toiminta sijoittuu terveyden- ja sairaanhoitopalveluihin, sosiaalihoitoon, ammatilliseen koulutukseen, rahoitus- ja vakuutuspalveluihin tai esiintymispalveluihin ei arvonlisäverovelvollisuutta ole. (Verohallinto 2016a.) Arvonlisävelvollisen arvonlisäveroilmoitus annetaan kausivero ilmoituksella kuukausittain, neljännesvuosittain tai vuosittain. Myös työnantajasuoritusten ilmoittamisessa noudatetaan kuukausittaisia ja neljännesvuosittaisia ilmoitusjaksoja. Arvonlisäverovelvollinen määrittelee itse haluamansa ilmoitusjakson, mutta pääsääntöisesti ilmoitusjakso kannattaa valita yritystoiminnan laajuuden mukaan. (Verohallinto 2016b.)

Osakeyhtiö on itsenäinen ja osakkeenomistajistaan erillinen oikeushenkilö. Osakeyhtiö vastaa näin ollen yhtiönä tekemistään sitoumuksistaan, kun taas kommandiittiyhtiössä ja avoimessa yhtiössä yhtiömiehet vastaavat yhtiön nimissä tekemistään sitoumuksista henkilökohtaisesti. Myös ammatin- ja liikkeenharjoittajat eli toiminimiyrittäjät vastaavat henkilökohtaisesti yhtiön nimissä tekemistään sitoumuksista. (Toiminimilaki 1979/128; Osakeyhtiölaki (2006/624); Laki avoimesta yhtiöstä ja kommandiittiyhtiöstä annetun lain muuttamisesta 1444/2015.) Osakeyhtiöiden hallitusten on seurattava oman pääoman kehitystä tiiviisti ja esimerkiksi negatiivisesta omasta pääomasta olisi tehtävä välittömästi rekisteri-ilmoitus kaupparekisteriin. Rekisteri-ilmoitusta ei tarvitse tehdä,

jos hallituksen välittömät toimet oman pääoman negatiivisuuden korjaamiseksi tuottavat tulosta. Muissa yhtiömuodoissa tätä ilmoitusta ei vaadita, vaikka oma pääoma olisikin miinuksella. (Kyläkallio 2012.)

Yksityinen elinkeinoharjoittaja ei voi maksaa itsellensä palkkaa vaan hän tekee niin sanottuja yksityisnostoja yritystililtä omalle tililleen aina halutessaan. Henkilöyhtiöiden yhtiömiehet voivat maksaa itsellensä palkkaa, mutta käytännössä myös näiden yhtiömuotojen palkat ja voitonjako tapahtuvat yksityisnostoina yrityksen tililtä yhtiömiesten tilille heidän keskinäisen sopimuksen mukaan. Osakeyhtiössä sen sijaan on maksettava osakkaille palkkaa tai mahdollisesta voitosta osinkoa, jotka verotetaan asianmukaisesti. Yksityisnostot eivät ole sallittuja osakeyhtiössä vaan kaikki yksityisnostot kirjataan yhtiön saamiseksi osakkailta. Viimeistään tilinpäätöksessä osakkaiden on maksettava velka takaisin yhtiölle. Jos velkaa ei makseta takaisin, velka kirjataan osakkaan palkaksi ja pidätetään asiaan kuuluvat maksut. (Yritys-Suomi: Yritysmuodot.)

## **2.2 Sähköinen taloushallinto**

Yritysten taloushallinto muodostuu monesta yrityksen toiminnalle tärkeästä osa-alueesta. Nämä osa-alueet perustuvat osaksi lainsäädäntöön ja osan luo yrityksen tarve. Näitä osa-alueita ovat mm. laskutus, maksuliikenne, reskontranhoito, palkanlaskenta ja erilaiset viranomaisille annettavat ilmoitukset. Nämä kaikki toiminnot yritys voi hoitaa itse tai ulkoistaa tilitoimistolle. Kaikkia osa-alueita voidaan hoitaa perinteisin paperivetoisin tai sähköisin menetelmin. Tämän päivän sana on kuitenkin tehokkuus ja moni yritys on siirtynyt tai harkinnut siirtyvänsä sähköiseen taloushallintoon nopeuttaakseen ja helpottaakseen taloushallintonsa hoitoa. (Siivola ym. 2015, 17.)

Sähköiset ilmoitukset veroviranomaisille ovat jo arkipäivää tilitoimistoille ja niiden asiakkaille. Kausiveroilmoitusten jättöajankohdatkin suosivat sähköistä ilmoittamista. Tällä pyritään tiedonkulun tehostamiseen ja ylimääräisen paperiliikenteen minimoimiseen. (Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 20.) Kirjanpitolaki (2015/1620) velvoittaa säilyttämään tilinpäätöksen, kirjanpidot, tositteet ja kaiken muun materiaalin huolellisesti niin, että niitä voidaan tarkastella ilman aiheutonta viivettä. Kirjanpitolaki (2015/1620) ei kuitenkaan edellytä tositteiden paperista säilyttämistä vaan ne voivat olla myös sähköisessä muodossa.



Sähköinen taloushallinto tekee koko ajan tuloaan niin suurten kuin pientenkin yritysten arkeen. Taloushallinnon sähköistäminen tehostaa toimintoja ja minimoi virheiden määrää, kun yksittäisiä tositteita ei viedä enää käsin järjestelmiin. (Siivola ym. 2015, 17.) Lisäksi arkistointitilan tarve vähenee huomattavasti, kun tositteet säilytetään sähköisessä muodossa eikä niitä tulosteta paperille. Tämä luonnollisesti tuo myös ympäristösäästöjä. Tehokkuudessa on tilastoitu 30–50 prosentin parannuksia mikä on todella huomattava säästö yritykselle. (Lahti & Salminen 2014, 17.)

Sähköisessä taloushallinnossa myyntilaskut luodaan käyttöjärjestelmään, josta ne lähetetään suoraan asiakkaalle tai tulostetaan paperisena lähetettäväksi. Luodut laskut kirjautuvat automaattisesti myyntireskontraan ja kirjanpitoon ja ovat näin aina ajan tasalla. Ostolaskut saapuvat järjestelmään joko sähköisinä e-laskuina tai skannauspalvelun kautta. Yritys voi selata, hyväksyä ja maksaa ostolaskut helposti järjestelmässä, jonka jälkeen laskut siirtyvät ostoreskontraan ja kirjanpitoon. Niin myynti- kuin ostolaskujakin on helppo selata missä ja milloin vain, kunhan on laite, jolla saa internetyhteyden. (NetTikon: NetTikon - Työvälineet 2016.) Tämä taloushallinnon sitouttamattomuus tiettyyn työasemaan tai yrityksen sisäverkkoon tuo etuja varsinkin paljon etätyötä tai liikkuvaa työtä tekeville yrittäjille. Myös yrityksen johto voi seurata yrityksen taloudellista tilaa reaaliaikaisesti erilaisten sähköisen taloushallinnon raportointityökalujen kautta. (Siivola ym. 2015, 110–111.)

Tilitoimistojen siirtyessä tarjoamaan sähköisiä palveluita on hyvä kouluttaa ensin muutama kirjanpitäjä käyttämään palvelua, jotta varahenkilöjärjestelmä toimii. Asiakkaille kannattaa kertoa uudesta palvelumuodosta, ja ehdottaa sopiville asiakkaille pilottiasiakkaan roolia. Kaikille asiakkaille ei tule tarjota uutta palvelua kerralla, vaan varmistaa, että sähköistyminen saadaan alkuun muutaman ensimmäisen halukkaan kanssa. Kun palvelu toimii onnistuneesti ensimmäisillä asiakkailla, palvelua on helpompi tarjota laajemmallekin asiakaskunnalle. (Siivola ym. 2015, 86-87.)

Yrityksen taloushallinnon siirtäminen sähköiseen muotoon kannattaa suunnitella huolella ja valita itselle parhaiten sopiva ohjelmisto tai ulkoistaa palvelu tilitoimistolle. Kun taloushallinto on ulkoistettu tilitoimistolle, tilitoimisto neuvoa ja opastaa sähköisen taloushallinnon käyttöönotossa ja tarpeellisten työkalujen valinnassa. Tarvittavat toimin-

not tulee suunnitella hyvin, jotta sähköistymisestä saa parhaan mahdollisen hyödyn irti koko organisaatiossa. (Siivola ym. 2015, 116-117.)

### 3 YRITYSTEN ASIAKASPALVELU

#### 3.1 Asiakaspalvelu

Kirjanpitäjän ja palkanlaskijan työ on koko ajan kasvavassa määrin asiakaspalvelutyötä, vaikka asiakaskontakteja ei välttämättä tule päivittäin ja paljon asioita hoidetaan muuten kuin kasvokkain. Asiakkaiden saama palvelunlaatu on tärkeä tekijä tilitoimistoa valittaessa. Kukaan ei halua ainakaan tietoisesti maksaa huonosta palvelusta. Asiakas arvioi palveluita myös niiden tuottaman hyödyn ja arvon mukaan. Tyytyväinen asiakas pysyy tulevaisuudessakin saman tilitoimiston asiakkaana, mutta tyytymätön harkitsee siirtymistä kilpailijalle. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2006, 55.)

Asiakaspalvelijat, kirjanpitäjät ja palkanlaskijat, ovat linkki asiakkaan ja tilitoimiston välillä. Asiakaspalvelu on tilitoimistolle tärkeä informaationlähde asiakkaiden tarpeista. Hyvä asiakaspalvelija osaa kuunnella asiakasta ja ohjata asiakasta hänen kaipaamallaan tavalla. Vuorovaikutus on tärkeää, jotta asiakassuhde kestää ja molemmat osapuolet kokevat tulleet kuulluksi ja ymmärretyksi. (Ylikoski ym. 2006, 64.)

Asiakkaiden tyytyväisyyttä ja asiakaspalvelun onnistumista mitataan asiakastyytyväisyystutkimuksilla. Tällaisista tutkimuksista saadaan tietoa koko palvelukokonaisuudesta. Asiakkaiden on helpompi antaa palautetta, kun palautteenanto tehdään anonymisti. Varsinkin rakentava palaute jää helposti antamatta kasvokkain. Asiakaspalvelu onkin yksi tärkeimmistä kilpailukeinoista koko ajan kiristyvillä markkinoilla. (Lahtinen & Isoviita 1998, 64.)

Taloushallintoliiton vuosittaisissa asiakastutkimuksissa on noussut vuosi vuodelta yhä selkeämmin esille, että asiakas kaipaasi enemmän neuvoja. Tärkeiden lukujen seuranta tulisi tehdä yhdessä asiakkaan kanssa. Tällöin puhuttaisiin asiakkaan kanssa samaa kieltä parhaiten. Tilitoimistojen tehtävä onkin ymmärtää, mitkä ovat ne olennaiset luvut kullekin asiakkaalle. Kirjanpitäjänkään ei ole helppo muuntua tällaiseksi yrityksen auttajaksi, mutta koulutuksella sekin varmasti onnistuu. Tilitoimistoalaa ei mielletä bisnesorganisaatioksi, jossa oikeasti tarvitsi myydä palvelujaan ja asiantuntijuuttaan. Tähänkin täytyy oppia. Vaihtoehtojen lisääntyessä taloushallintoalalla myös asiantuntijuuden rooli kasvaa. Robotti pystyy mekaaniseen työhön, mutta ei luovaan ajatteluun ja asiakkaan

opastukseen. Raportointi ei tule vähenemään tulevaisuudessakaan ja se täytyy taloushallintoalan ammattilaisen hallita, sillä asiakas on aina valmis maksamaan hänelle tärkeästä ja hyödyllisestä tiedosta. (Jokinen 2014.)

### **3.2 Ammattitaito**

Ammattitaito on tärkeä osa asiakaspalvelua. Sisäisellä markkinoinnilla eli ammattitaitoa ylläpitävillä koulutuksilla, hyvällä viestinnällä ja motivoinnilla saadaan paljon tuloksia ulkoisessa markkinoinnissa. Tilitoimistoissa tämä ulkoinen markkinointi on paljon sitä, kun kirjanpitäjä tai palkanlaskija kohtaa asiakkaansa. Mitä paremmin sisäinen markkinointi on hoidettu sen paremmin henkilöstö osaa palvella asiakkaita, joka yleensä poikii myös pitkät asiakassuhteet. (Ylikoski ym. 2006, 160–161.)

Tilitoimistojen henkilökunnan on päivitettävä osaamistaan koko ajan lakien ja asetusten muuttuessa. Vain näin ammattitaito säilyy, asiakkaille pystytään antamaan viimekäden-tieto ja kirjanpidon oikeellisuus säilyy. Yhä useampi tilitoimiston asiakas haluaa kirjanpidon raporttien lisäksi neuvontaa ja katsausta, kuinka yrityksellä menee. Yrittäjällä harvemmin on halua taikka osaamista itse perehtyä lukuihin. Kirjanpitäjä on monesti juuri oikea henkilö vastaamaan yrittäjää askarruttaviin kysymyksiin yrityksen tilasta. Oikein tuotteistettu palveluneuvonta yrityksille on tärkeä osa tämän päivän ja tulevaisuuden tilitoimistojen palveluja. (Leviäkangas yms. 2016.) Myös ohjelmistojen kehittyessä ja automatisoituessa tilitoimistojen perustyö eli tallentaminen vähenee ja asiantuntijuus korostuu. Asiantuntijatyön myyminen on uusi haaste ja mahdollisuus tilitoimistoille. (Hirsimäki 2016.)

## **4 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN**

### **4.1 Tutkimuksen tausta ja tavoitteet**

Opinnäytetyön toimeksiantaja Tilitoimisto X ei ollut aikaisemmin tehnyt asiakkailleen asiakastyytyväisyystutkimusta ja oli nyt kiinnostunut tutkimaan asiakkaidensa tyytyväisyyttä tuottamiinsa palveluihin. Tilitoimisto halusi lisäksi tietää asiakkaidensa kiinnostuksesta mahdollisia uusia lisäpalveluita kohtaan. Asiakkaidensa kiinnostusta sähköistä taloushallintoa kohtaan Tilitoimisto X oli jo jonkin verran kysellyt. Tilitoimisto X halusi nostaa tämän teeman vielä kuitenkin esille tutkimuksessa.

Tutkimuksen tarkoituksena oli muun muassa selvittää sellaisia seikkoja kuten millaiseksi asiakkaat kokevat saamansa palvelunlaadun, ovatko tilitoimiston aukioloajat ja sijainti asiakkaiden mieleen ja kokevatko asiakkaat saavansa tarpeeksi opastusta yrityksensä toimintaan. Taustatietoina asiakkaista selvitettiin kumman Tilitoimisto X:n toimipisteen asiakkaita he ovat ja kuinka pitkä asiakassuhde on ollut, mikä on yrityksen yhtiömuoto ja toimiala, kuinka paljon yrityksen liikevaihto oli ollut vuonna 2015 päättyvällä tilikaudella ja kuinka kauan yritys on ollut Tilitoimisto X:n tai sitä edeltävien tilitoimistojen asiakkaana.

### **4.2 Tutkimuksen kohderyhmä, otanta ja menetelmä**

Tutkimuksen kohderyhmän muodostivat kaikki Tilitoimisto X:n asiakkaat. Aineiston muodostivat kaikki ne asiakkaat, jotka vastasivat aineiston keruun aikana kyselyyn. Vastaustavoitetta ei asetettu, vaan toivottiin mahdollisimman monen asiakkaan kiinnostuvan vastaamaan kyselyyn. Potentiaalia suureenkin vastausmäärään oli tilitoimiston laaja asiakaskunta huomioiden. Vastauksia kyselystä saatiin vastausajan jälkeen yhteensä 47 kappaletta, joten vastausprosentti jäi alhaiseksi ja kyselystä saatavia tuloksia voidaan pitää ainoastaan suuntaa antavina.

Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus perustuu satunnaisotantaan, jossa aineisto tiivistetään numeeriseen havaintomatriisiin. Jokaiselle vastaukselle annetaan siis numeerinen arvo, joista havaintomatriisi muodostuu. Tämä menetelmä antaa yleisen kuvan

muuttujien välisistä suhteista ja eroista ja on objektiivinen, koska tutkija ei vaikuta tuloksiin. Tutkimuksen objektiivisuus säilyy parhaiten, kun tutkija ei tapaa haastateltavia henkilökohtaisesti vaan aineisto kerätään joko sähköisesti tai postikyselynä. Tutkija analysoi merkittävimmät numeeriset tulokset sanallisesti. Kysymykset määrällisessä tutkimuksessa ovat jokaiselle vastaajalle aina samat ja kysymykset on laadittu niin, että jokainen vastaaja ymmärtää ne samalla tavalla. Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa taas tulokset saadaan avoimilla kysymyksillä tai kohderyhmää henkilökohtaisesti haastatellen. (Tilastokeskus: Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot 2007; Vilka 2007, 13-16.)

Tämän opinnäytetyön pohjana oleva tutkimus toteutettiin määrällisenä tutkimuksena, joka sisälsi kolme avointa kysymystä, sähköisenä kyselynä, Tampereen ammattikorkeakoulun Intran E-lomakkeella. Molempien tutkimusmuotojen yhdistelmä sopi toteutettuun asiakastytyväisyystutkimukseen. Tutkimuksessa haluttiin selkeitä määrällisen tutkimuksen vastauksia, mutta myös laadulliselle tutkimukselle ominaista avointa palautetta toiminnasta. Linkki kyselyyn lähetettiin saatekirjeen kera sähköpostitse kaikille toimiston asiakkaille (liite 1). Kyselyn vastausaika oli 25.8.–11.9.2016. Kerätty aineisto tallentui Intran E-lomakkeelle, josta se vietiin Excel-taulukkolaskentaohjelman kautta IBM SPSS Statistics -tilasto-ohjelmaan analysoitavaksi. Analyysinä käytettiin suoria jakaumia, ristiintaulukointia ja keskiarvoja. Vastauksia analysoitiin käsitellen kaikkia vastaajia yhtenä ryhmänä ja vertaillen kahta toimipistettä toisiinsa. Käsittelyssä ei kerätty yhdenkään vastaajan nimitietoja, joten jokaisen vastaajan anonymiteetti säilytettiin. Vastausten tai tulosten perusteella on yksittäistä vastaajaa mahdoton tunnistaa.

### **4.3 Tutkimuksen pääteemat ja mittaustavat**

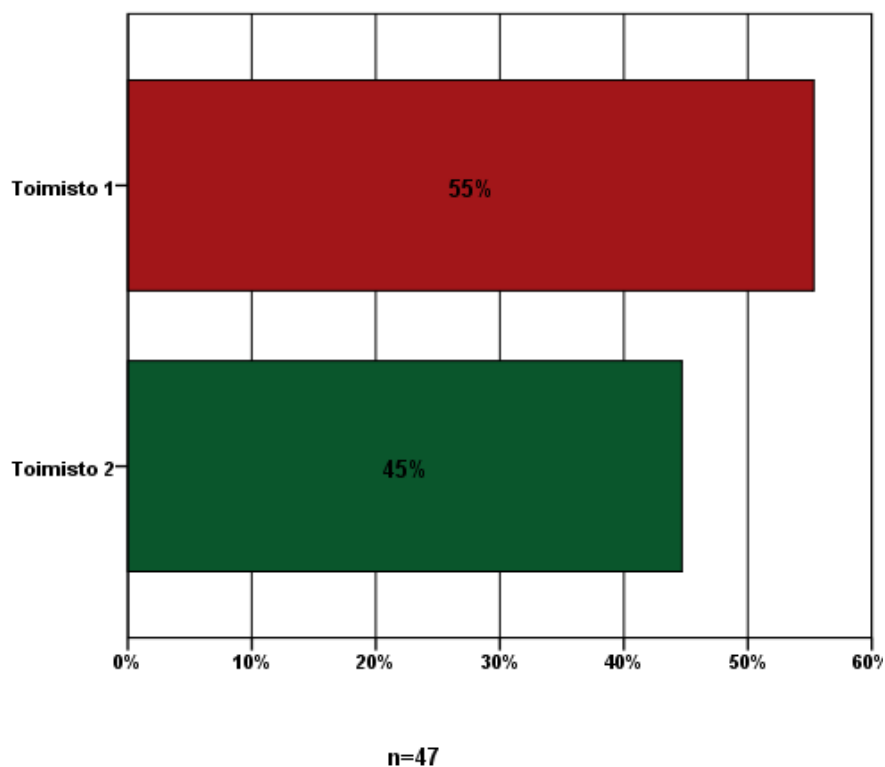
Kyselyn kolmena keskeisimpänä teemana olivat tilitoimiston asiakaspalvelun onnistuminen, asiakkaiden kiinnostus sähköistä taloushallintoa kohtaan ja mahdollisten uusien tarpeellisten palveluiden esille tuleminen. Pääteemat pyrittiin pitämään selkeinä ja valitsemaan sen mukaan, mistä olisi eniten hyötyä toimeksiantajalle. Sähköistyminen ja digitalisoituminen ovat koko ajan enemmän esillä, mutta toisaalta uusienkin alojen muuttuminen palveluliiketoimintalähtöiseksi tuo uusia mahdollisuuksia kilpailuun.

Asiakkaiden tyytyväisyyttä tilitoimistoon ja sen tarjoamiin palveluihin mitattiin kahdella suhdanneasteikkokysymyksellä. Lisäksi asiakkaat saivat jättää avointa palautetta kyselyn lopussa siitä missä on onnistuttu ja missä ei. Kiinnostusta sähköiseen taloushallintoon ja uusiin lisäpalveluihin kysyttiin omina kysymyksinä, joista sai valita itseään kiinnostavan palvelun tai ehdottaa jotain muuta tarpeelliseksi katsomaansa palvelua.

## 5 TULOKSET

### 5.1 Vastausten jakautuminen toimipaikoittain

Kyselytutkimukseen saatiin vastausaikana yhteensä 47 vastausta. Potentiaalia olisi ollut huomattavasti suurempaankin otokseen, koska tilitoimistolla on kahdessa toimipaikassa yhteensä noin 400 asiakasta. Tutkimuksen tuloksia voidaankin pitää näin suuntaa antavina. Vastaukset jakautuivat aika tasaisesti kahden toimiston välillä (kuvio 1).



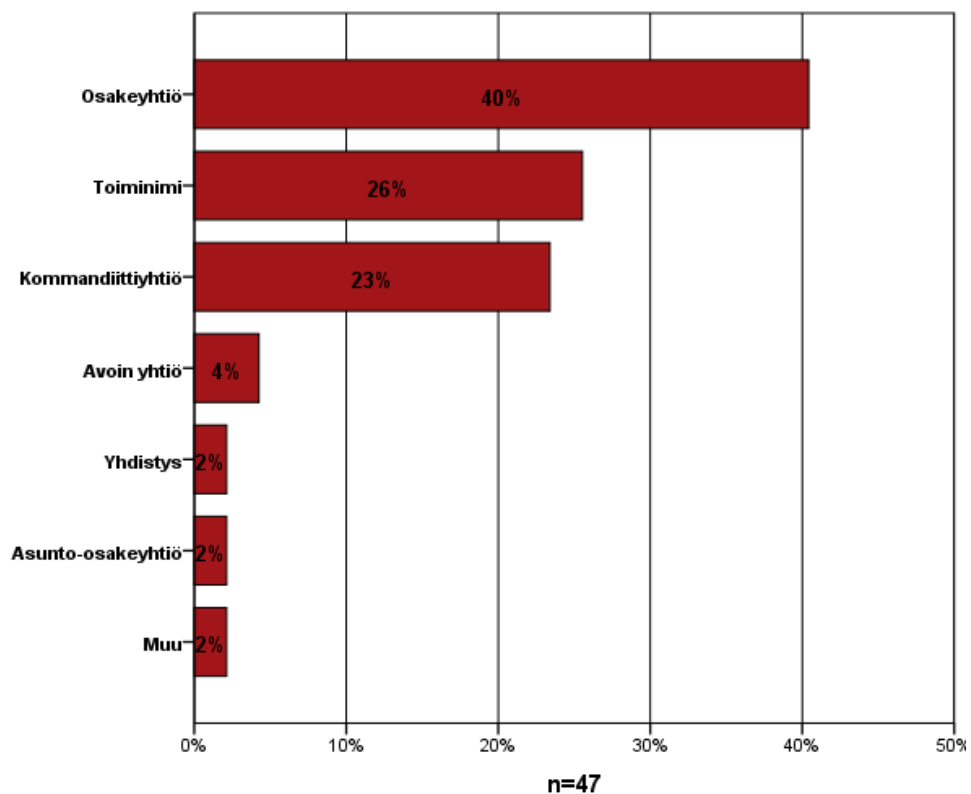
KUVIO 1. Vastausten jakautuminen toimipaikoittain

Vastausten jakautuminen toimistojen välille ei kuvaa ihan todellista jakaumaa Tilitoimisto X:n asiakkaista. Asiakkaiden osuus on suurempi Toimisto 2:lla kuin Toimisto 1:llä (Tilitoimisto X Toimitusjohtaja 2016). Vastausaktiivisuus on ollut näin ollen vilkkaampaa toimisto 1:n asiakkaiden keskuudessa.



## 5.2 Yhtiömuodot

Vastausten jakautuminen yhtiömuodoittain noudattelee Tilitoimisto X:n asiakaskunnan todellistakin jakautumista yhtiömuodoittain. Suurin vastausten määrä saatiin osakeyhtiöiltä. Osakeyhtiöitä oli 40 % vastaajien yhtiömuodoista (kuvio 2). Toiminimien vastausaktiivisuus jää hieman todellisesta jakaumasta, sillä toiminimien osuus Tilitoimisto X:n asiakaskunnasta on hyvin lähellä osakeyhtiöiden määrää. Kommandiittiyhtiöiden vastausaktiivisuus on sen sijaan ollut todella hyvää, sillä kommandiittiyhtiöiden todellinen määrä tilitoimiston asiakaskunnasta on suhteessa osakeyhtiöihin ja toiminimiin huomattavasti vähäisempi. (Tilitoimisto X Toimitusjohtaja 2016.)



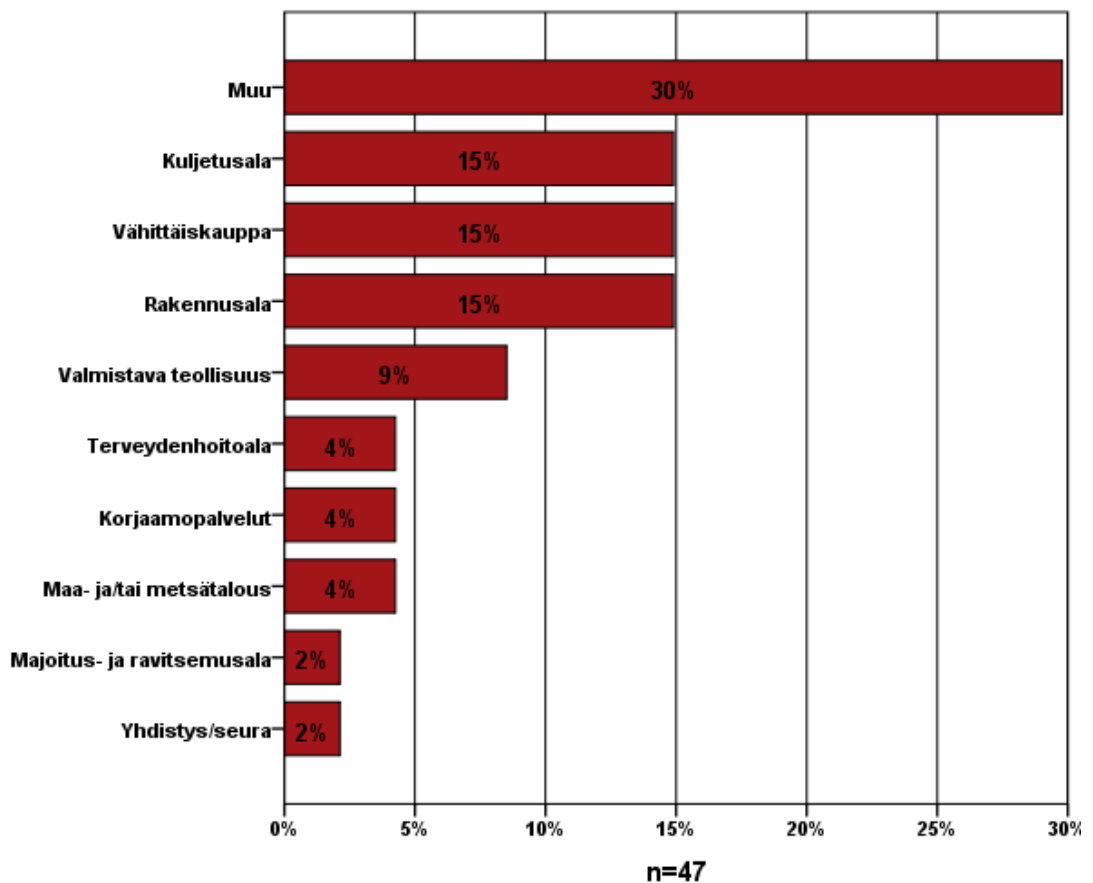
KUVIO 2. Vastausten jakautuminen yhtiömuodoittain

Yhtiömuotojen kirjo edellyttää tilitoimiston henkilökunnalta jokaisen yhtiömuodon erityispiirteiden tuntemista. Varsinkin osakeyhtiöiden kohdalla asiakkaat kaipaavat monesti enemmän opastusta etenkin palkanmaksun ja mahdollisen osingonmaksun osalta. Kaikille yrittäjille ei ole selvää eri yhtiömuotojen erityispiirteet niin vastuissa kuin palkanmaksussakaan. Henkilökunnan ammattitaito ja asiakaspalvelutaito punnitaan parhaiten juuri näissä tilanteissa. Yhtiötä perustettaessa toimijalle pyritään löytämään sopiva

yhtiömuoto aiotun liiketoiminnan pohjalta. Tilitoimisto X:n henkilökunta auttaa uutta yrittäjää näissä perustusvaiheen kysymyksissä. (Tilitoimisto X Toimitusjohtaja 2016.)

### 5.3 Päätoimialat

Vastaajien ilmoittamat toimialat jakautuivat suhteellisen tasaisesti jokaiseen vaihtoehtona olleeseen toimialaan. Suurin osa (30 %) vastaajista ilmoitti kuitenkin toimialakseen jonkin muun, kuin kyselyssä jo valmiiksi annetun vaihtoehdon (kuvio 3). Näitä muita toimialoja olivat muun muassa erilaiset konsultointiyritykset, lemmikkieläinpalvelut ja valmistaminen.



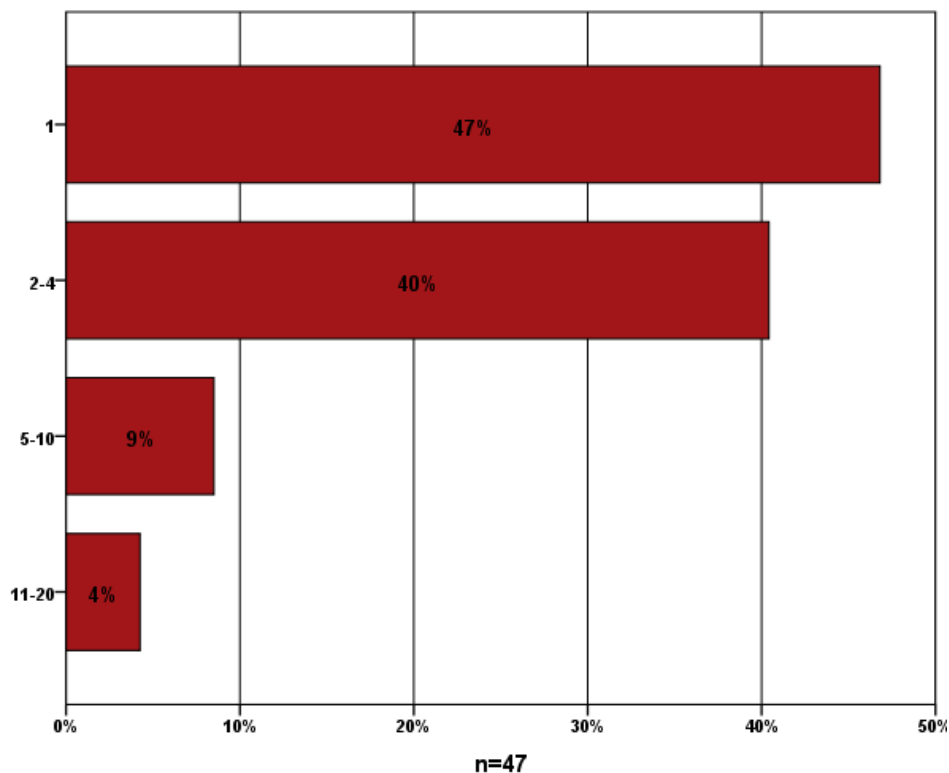
KUVIO 3. Vastausten jakautuminen toimialoittain

Vastaajien päätoimialojen jakautuminen hyvin monelle alalle kertoo Tilitoimisto X:n asiakaskunnan kirjosta. Tilitoimisto ei ole näin erikoistunut mihinkään tiettyyn toimialaan vaan kaikki toimialat ovat tervetulleita asiakkaiksi. Tilitoimiston henkilökunta on näin valmis ottamaan selvää uusistakin toimialoista. Laaja-alainen osaaminen henki-

löstöllä on tarpeellista. Sisäinen markkinointi on tärkeää, jotta henkilökunta osaa palvel-  
la jokaisen toimialan edustajaa parhaalla mahdollisella tavalla. Enemmän selvittelyä  
toimialoista vaativat ne, joilla arvonlisäverotus on jotain muuta kuin yleinen 24 %.

#### 5.4 Yritysten henkilöstömäärät kokoaikaisiksi muutettuna

Suurin osa vastaajista oli pieniä yrityksiä, sillä melkein puolet vastaajista ilmoitti henki-  
löstömääränsä yhdeksi henkilöksi eli yhtiössä työskentelee vain omistaja (kuvio 4). Tä-  
mä jakauma vastaa hyvin Tilitoimisto X:n asiakkaiden todellistakin rakennetta. Valta-  
osa tilitoimiston asiakkaista on pieniä yrityksiä henkilöstömäärältään. Toimisto 1:n vas-  
taajista melkein kaikki ilmoittivat henkilöstömääränsä pienemmäksi kuin viisi henkilöä  
ja puolet ilmoittivat olevansa yhden henkilön yrityksiä. Toimisto 2:n vastaajista myös  
suurin osa on alle viiden henkilön yrityksiä, mutta vastaajista löytyi kaksi myös yli  
kymmenen henkilön yritystä (liite 3: taulukko 1).



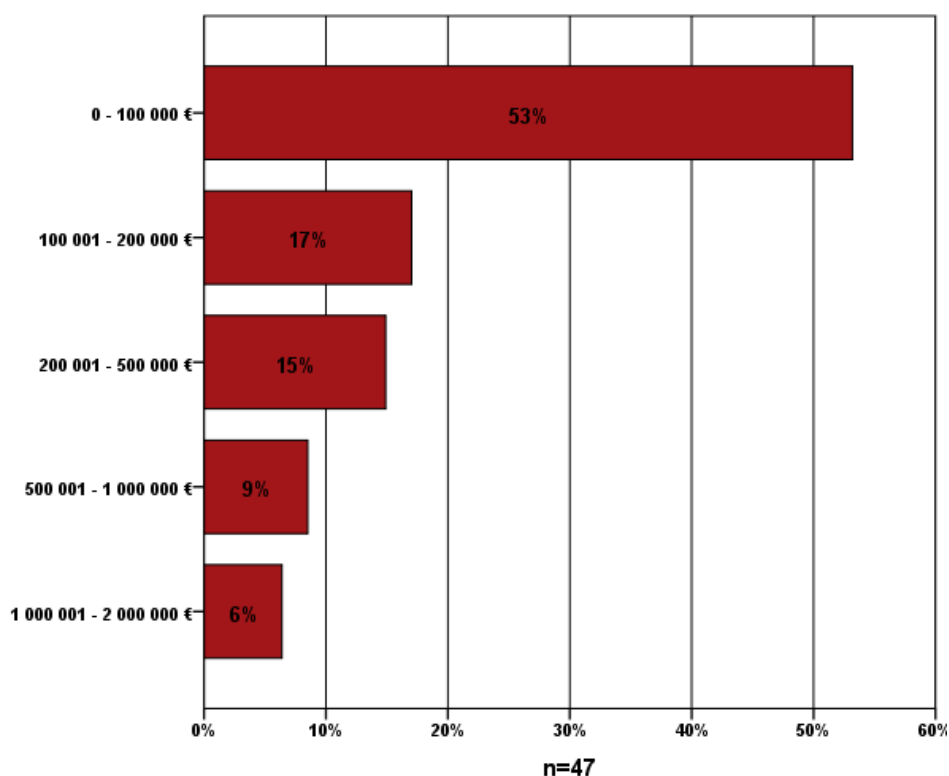
KUVIO 4. Vastaajien yritysten henkilöstömäärät kokoaikaisiksi muutettuna

Valtaosa kyselyyn vastanneista yrityksistä täyttää mikroyrityksen kriteerin henkilöstö-  
määrältään, sillä vain 4 % vastaajista ilmoitti henkilöstömäärän ylittävän kymmenen

henkilön rajan. Mikroyrityksen yksi kriteereistä on, että henkilöstömäärä ei ylitä kymmentä henkilöä. Nämä yli kymmenen henkilöä työllistävät yritykset voidaan lukea myös mikroyrityksiksi, jos muut mikroyrityksen kriteerit eivät ylity.

### 5.5 Yritysten liikevaihto vuonna 2015 päättyneellä tilikaudella

Liikevaihdollisesti Tilitoimisto X:n asiakaskuntaa, tutkimuksen perusteella, on pääasiassa pienet yritykset. Yli puolet vastaajista ilmoitti liikevaihdokseen alle 100 000 euroa vuonna 2015 päättyneellä tilikaudella (kuvio 5). Liikevaihdollisesti kahden toimiston asiakaskunnista ei löydy eroja vastausten perusteella. Molempien toimistojen suurimman osan vastaajien liikevaihdot olivat alle 100 000 euroa. Vastaavasti yli 1 000 000 euron liikevaihdon yrityksiä vastaajissa oli molemmista tilitoimistoissa yhtä paljon (liite 3: taulukko 2).



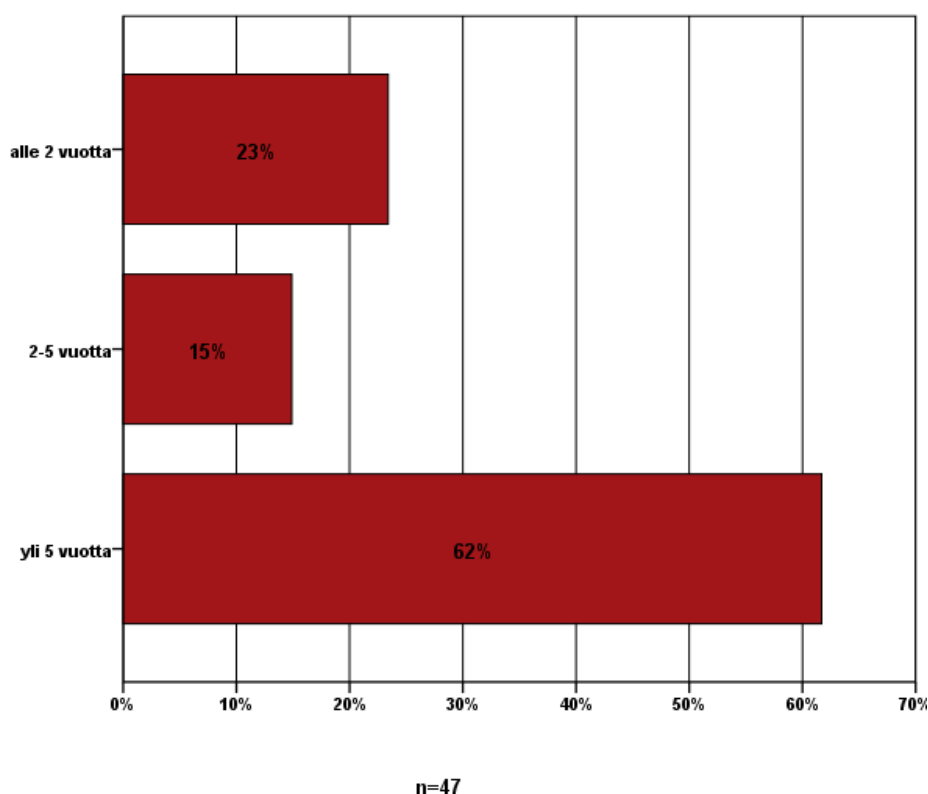
KUVIO 5. Vastaajien yritysten liikevaihto vuonna 2015 päättyneellä tilikaudella

Pieniä, alle 350 000 euron liikevaihdon, yrityksiä on valtaosa vastaajista. Kun liikevaihto jää alle 350 000 euron tilikaudella, täyttyy yksi mikroyrityksen kriteeri. Pienen liikevaihdon yritykselle tehdään Tilitoimisto X:ssä kirjanpitoa pääsääntöisesti neljännesvuo-

sittain. Tällöin arvonlisäveroilmoitusjaksot ja mahdolliset työnantajasuoritusilmoitusjaksot on haettu myös neljännesvuosiksi (Tilitoimisto X Toimitusjohtaja 2016).

## 5.6 Asiakassuhteen kesto

Asiakassuhteen kestot tutkimuksessa kertovat, että valtaosa vastaajista on ollut yli viisi vuotta Tilitoimisto X:n tai sitä edeltävien toimistojen asiakkaana. Toisaalta uusiakin asiakkaita on tullut ihan kiitettävästi, kun näiden alle kaksi vuotta asiakkaana olleiden osuus vastaajista oli 23 % (kuvio 6). Molempien toimistojen pääpaino vastaajien asiakassuhteen kestossa on yli viisi vuotta, mutta toimisto 1:llä näyttää olevan, vastausten perusteella, suurempi uusien asiakkaiden virta kuin toimisto 2:lla (liite 3: taulukko 3). Tätä selittää se, että toimisto 1 toimii suuremmalla paikkakunnalla ja on näin ollen suuremman asiakaskunnan tavoitettavissa.



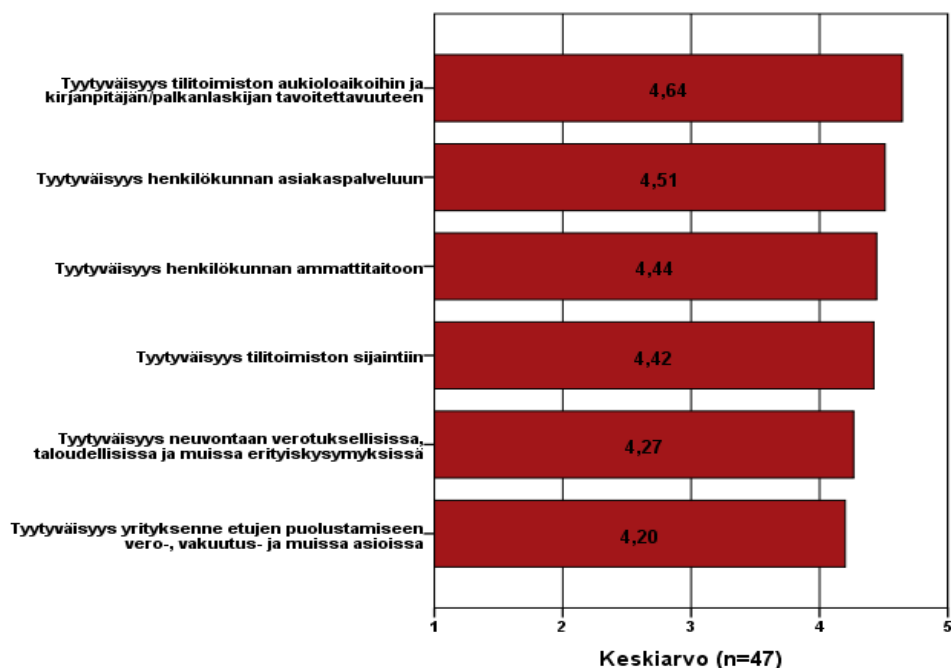
KUVIO 6. Vastaajien asiakassuhteen kesto Tilitoimisto X:n kanssa

Pitkien asiakassuhteiden taustaa selittää kyselyn muissa kohdissa jo ilmi tullut tyytyväisyys Tilitoimisto X:n henkilökuntaan ja toimintatapoihin. Avoimessa palautteessa vastaajat antoivat pääsääntöisesti erittäin positiivista palautetta tilitoimiston toiminnasta,

mikä heijastuu pitkinä asiakassuhteina. Pitkät asiakassuhteet kertovat myös, että Tilitoimisto X ja sen henkilökunta on onnistunut asiakaspalvelussaan ja he ovat pystyneet vastaamaan asiakkaidensa tarpeisiin ammattimaisesti ja tehokkaasti.

### 5.7 Tyytyväisyys henkilöstöön, palveluun ja sijaintiin

Tyytyväisyyttä Tilitoimiston X:n henkilöstöön, palveluun ja sijaintiin kyselyssä mitattiin suhdanneasteikolla 1-5, jossa ääripäinä yksi tarkoitti erittäin tyytymätöntä ja viisi erittäin tyytyväistä kysyttyyn asiaan. Vastaajien palaute oli erittäin positiivista, sillä keskiarvo nousi yli neljän jokaisessa kysytyssä kohdassa. Tyytyväisimpiä vastaajat olivat tilitoimiston aukioloaikoihin ja henkilökunnan tavoitettavuuteen, mutta lähes yhtä tyytyväisiä oltiin henkilökunnan asiakaspalveluun (kuvio 7). Vastaajien tyytyväisyydessä mitattuihin asioihin ei kahden toimiston välillä ilmennyt juurikaan eroja. Molempien toimistojen vastaajat olivat pääsääntöisesti erittäin tyytyväisiä mitattuihin asioihin (liite 3: taulukot 4.1-4.6). Myös avoinpalaute oli positiivista lähes kautta linjan, minkä voi päätellä myös jo tämän kysymyksen tuloksista. Kyselyssä esiin tulleet rakentavat palautteet on otettu huomioon ja myös niiden pohjalta Tilitoimisto X pyrkii kehittämään toimintaansa.



KUVIO 7. Vastaajien tyytyväisyys henkilöstöön, palveluun ja sijaintiin

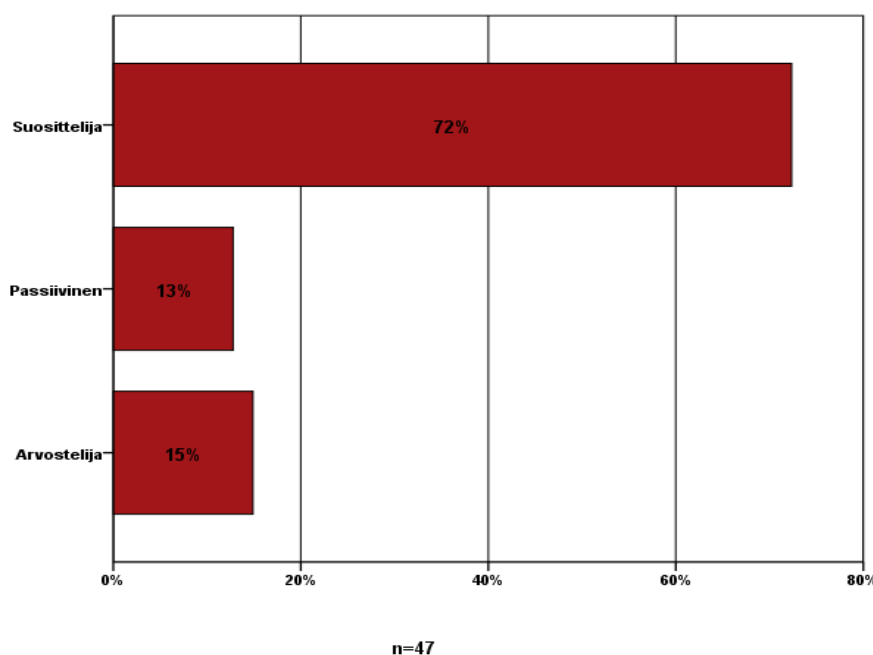
Tyytyväisyyttä tilitoimiston sijaintiin selittää se, että muutama vastaaja kertoi asuvansa kaukana tilitoimistosta, mutta ei ole missään vaiheessa nähnyt tätä haittana asiakassuhteelle. Tilitoimiston toimintojen sähköistyminen tukee ajatusta, että asiakas voi asua kaukanakin tilitoimistostaan. Tositteet kirjanpitäjälle ja vastaavasti raportit asiakkaalle ovat sähköpostin ja varsinkin sähköisen taloushallinnon avulla nopeasti kummankin osapuolen käytettävissä.

Henkilökunnan asiakaspalveluun oltiin pääsääntöisesti erittäin tyytyväisiä. Tilitoimistossa on onnistuttu vastaajien mielestä yhdessä tämän päivän kilpailuvaltissa eli asiakaspalvelussa. Myös tyytyväisyys erilaiseen neuvontapalveluun oli korkeaa. Tilitoimistojen palvelujen sähköistyessä juuri tämä asiantuntijuus nousee koko ajan tärkeämmäksi kilpailuvaltiksi. Asiantuntijuuden sisäistänyt tilitoimisto menestyy varmasti tulevaisuudessa alalla parhaiten.

Tyytyväisyys verotusneuvontaan ja muihin erityiskysymyksiin sai myös yli neljän keskiarvon kyselytutkimuksessa. Erityisesti Tilitoimisto X:n toimitusjohtajan panosta asiakkaiden auttamisessa näissä erityiskysymyksissä kiiteltiin usean vastaajan toimesta. Toisaalta moni vastaaja ei oikein ollut osannut sanoa mitä mieltä he ovat verotusneuvonnan ja muiden erityiskysymysten neuvontaan (liite 2: taulukko 7.3). Myöskään asiakkaan etujen puolustamiseen vero-, vakuutus- ja muissa asioissa ei oltu osattu ottaa niin hyvin kantaa kuin muihin vaihtoehtoihin (liite 2: taulukko 7.6).

## 5.8 Suosittele

Tilitoimiston suosittelua mitattiin Net Promoter Score-menetelmällä, jossa asiakkaat vastasivat asteikolla 1-10 kuinka todennäköisesti suosittelisivat Tilitoimisto X:ää läheisilleen tai tuttavilleen. NPS-menetelmässä vastaajat jaetaan arvostelijoihin, passiivisiin ja suosittelijoihin niin, että 1-6 vastanneet ovat arvostelijoita, 7-8 vastanneet passiivisia ja 9-10 vastanneet suosittelijoita (SurveyMonkey: Net Promoter Score (NSP) - kyselytutkimus).



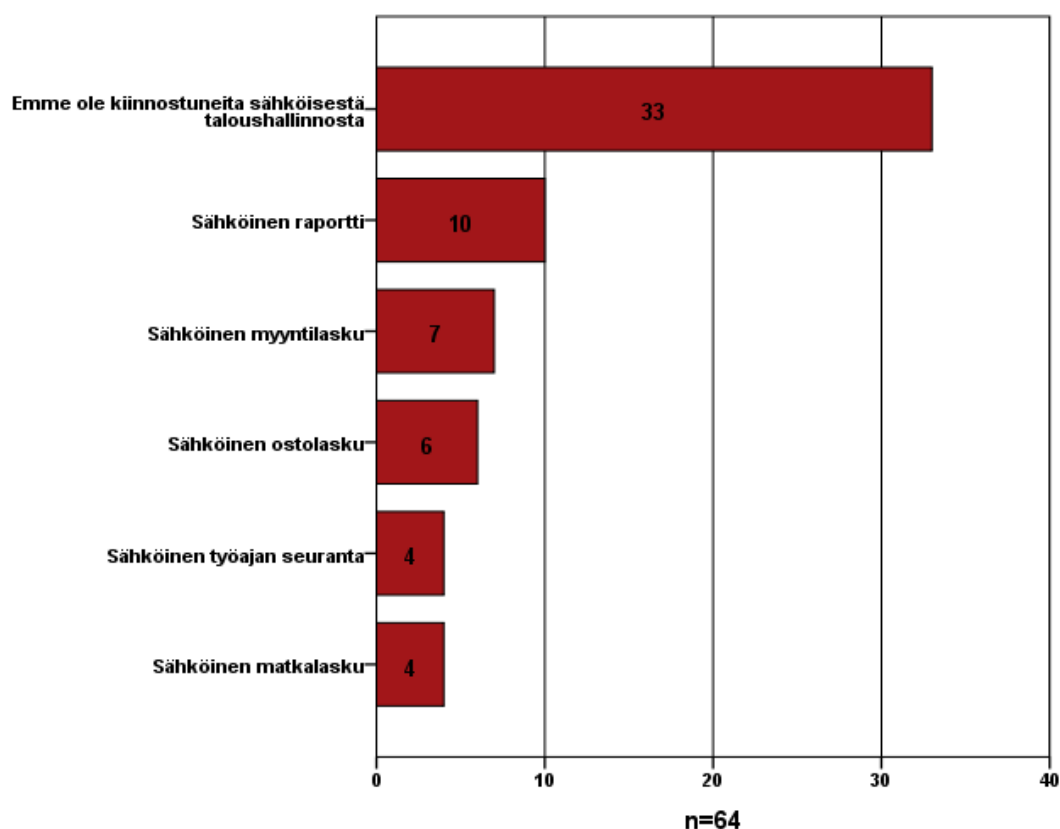
KUVIO 8. Vastaajien halukkuus suositella Tilitoimisto X:ää

Suurin osa kyselyyn vastanneista lukeutui suosittelijoihin, joiden osuus kaikista vastauksista oli 72 %. Arvostelijoita vastanneista oli 15 % (kuvio 8). Muutama arvostelija oli myös antanut negatiivista palautetta kyselyn lopussa olleeseen avoimeen palautekenttään, mutta pääsääntöisesti tilitoimistolle tullut palaute oli erittäin positiivista. Molempien toimistojen vastaajat lukeutuivat suurimmalta osin suosittelijoihin. Arvostelijoita sen sijaan löytyi toimisto 2:sta prosentuaalisesti enemmän suhteutettuna toimiston vastaajiin verrattuna toimisto 1:n vastaajiin (liite 3: taulukko 5). Tätä voi selittää se, että toimisto 2 on toiminut pitkään alkuperäisen omistajan alaisuudessa ja omistajan vaihtuminen on tuonut erilaisia toimintatapoja mihin on totuttu. Asiakassuhteet toimisto 2:n asiakkailla ovat kuitenkin pääsääntöisesti pitkiä, joka osaltaan kertoo tyytyväisyydestä kirjanpitäjiin ja asioiden hoitoon.



## 5.9 Kiinnostus sähköiseen taloushallintoon

Valtaosa vastaajista ei ollut kiinnostunut sähköisestä taloushallinnosta vaan he olivat tyytyväisiä nykyiseen toimintamalliin tositteiden toimituksessa. Eniten kiinnostuneita oltiin sähköisestä raportista ja sähköisestä myyntilaskusta, mutta minkään sähköisen taloushallinnon osa-alueen suosio ei noussut kovin korkeaksi (kuvio 9). Toimisto 1:n vastaajat olivat huomattavasti kiinnostuneempia sähköisestä taloushallinnosta kuin toimisto 2:n asiakkaat. Vain muutama toimisto 2:n vastaajista ilmaisi kiinnostuksensa sähköiseen taloushallintoon, kun taas toimisto 1:n vastaajista lähes puolet ilmaisivat jonkin asteisen kiinnostuksen sähköistä taloushallintoa kohtaan (liite 3: taulukko 6).



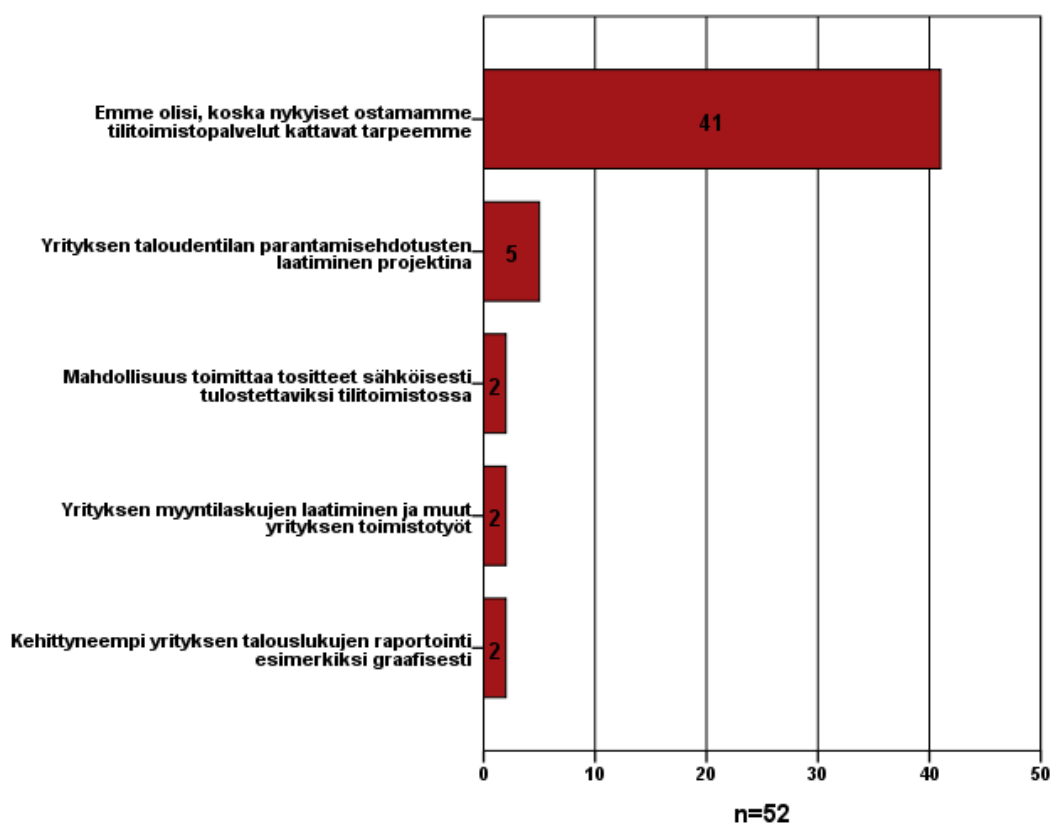
KUVIO 9. Vastaajien kiinnostus sähköiseen taloushallintoon

Suosituin sähköisistä palveluista kyselyssä oli raportti, joka Tilitoimisto X:n palveluntarjoajalla NetTikonilla käsittää kaikki sähköisessä muodossa olevat yrityksen kirjanpitoaineistot. Tätä aineistoa pääsee lukemaan tietokoneilla, tableteilla ja älypuhelimilla toimivan sovelluksen kautta. Myös myynti- ja ostolaskuihin NetTikon tarjoaa sovelluksen, jonka avulla myyntilaskut on helppo luoda missä ja milloin vain. Nämä tallentuvat myös automaattisesti Tikonin kirjanpito-ohjelmaan. Ostolaskut voidaan sovelluksen

avulla hyväksyä ja ne ovat saatavilla missä ja milloin vain. Ostolaskutkin tallentuvat suoraan kirjanpitoon ja ostoreskontraan. (NetTikon: NetTikon – Työvälineet 2016.)

### 5.10 Kiinnostus lisäpalveluihin

Lisäpalveluista vastaajat eivät juurikaan olleet kiinnostuneita. Valtaosa vastaajista kertoi olevansa tyytyväinen Tilitoimisto X:n tarjoamiin nykyisiin palveluihin eivätkä nähneet tarvetta uusille palveluille (kuvio 10). Tyytyväisyyden nykyisiin palveluihin ja haluttomuuden uusiin palveluihin on jo havainnut aiempien kohtien vastauksista. Molempien toimistojen vastaustenlinja uusiin palveluihin oli hyvin yhtenäinen siinä, että nykyisiin palveluihin oltiin tyytyväisiä eikä uusiin lisäpalveluihin nähty juurikaan tarvetta. Muutama toimisto 1:n asiakas ilmaisi kiinnostuksensa uusiin lisäpalveluihin (liite 3: taulukko 7).



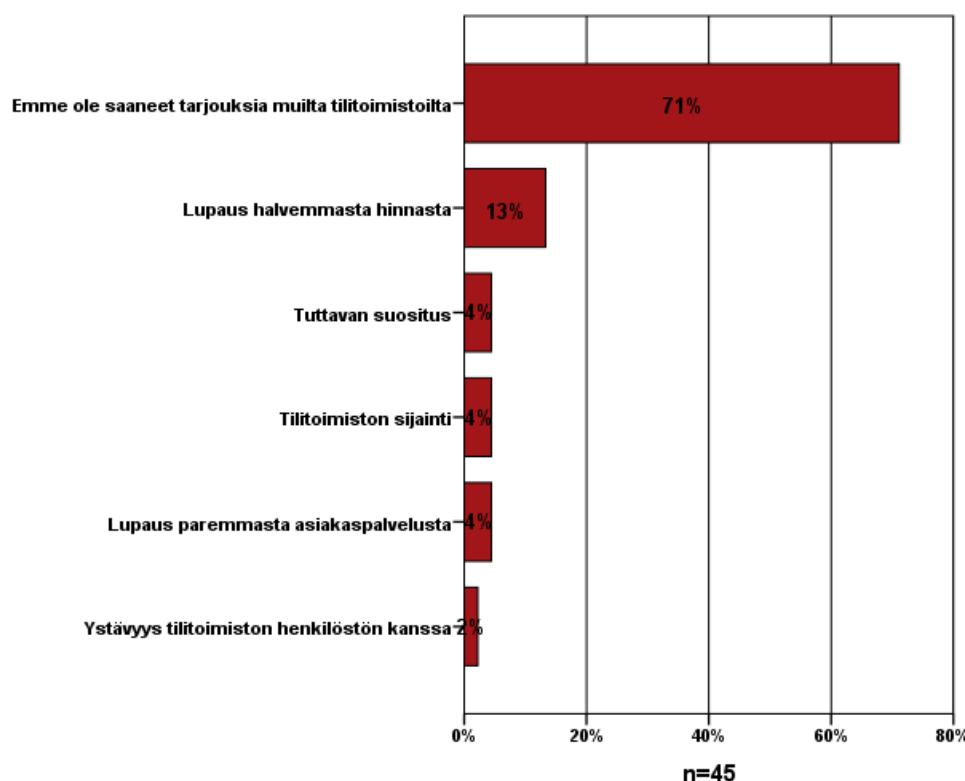
KUVIO 10. Vastaajien kiinnostus lisäpalveluihin

Kyselyyn vastanneet kokivat saavansa suurimmaksi osaksi juuri ne palvelut tilitoimistolta minkä tarvitsevatkin. Lisäpalveluille ei varmasti siksikään koettu tarvetta, koska

Tilitoimisto X:n henkilökunta ohjaa ja auttaa jo nyt asiakkaitaan monenlaisissa kysymyksissä. Jos henkilökunta ei osaa antaa vastausta suoralta käsin, niin asiasta otetaan selvää oikeilta tahoilta. Pääasia on, että asiakasta pystytään auttamaan (Tilitoimisto X Toimitusjohtaja 2016).

### 5.11 Tarjoukset muilta tilitoimistoilta

Vastaajista 71 % kertoi ettei ole saanut tarjouksia muilta tilitoimistoilta. Ne vastaajat, jotka olivat saaneet tarjouksia muilta tilitoimistoilta, kertoivat halvemman hinnan olleen pääsääntöinen syy miksi he ovat harkinneet tilitoimiston mahdollista vaihtoa (kuvio 11). Kummankin toimiston vastaajat eivät pääsääntöisesti olleet saaneet tarjouksia muilta tilitoimistoilta. Niiden vastaajien, jotka olivat saaneet tarjouksia muilta tilitoimistoilta, vastaukset noudattelivat samaa linjaa molemmissa toimistoissa (liite 3: taulukko 8).



KUVIO 11. Vastaajien saamat tarjoukset muilta tilitoimistoilta

Se, että vastaajat eivät juurikaan ole saaneet tarjouksia muilta tilitoimistoilta antaa kuvan, että he eivät ole toista tilitoimistoa etsineetkään ainakaan aktiivisesti. Tämä kertoo jälleen vastaajien tyytyväisyydestä Tilitoimisto X:ään. Halvemmalla hinnalla ei pysty

loputtomiin kilpailemaan, joten asiakkaiden saama palvelu nousee varmasti tärkeimmäksi kilpailuvaltiksi tilitoimistoalalla.

### **5.12 Palaute tilitoimiston toiminnasta**

Lähes jokainen vastaaja oli halunnut antaa myös avointa palautetta Tilitoimisto X:n toiminnasta. Pääsääntöisesti palaute oli erittäin positiivista ja avoimet palautteet noudattelivat jo aiemmissa suhdanneasteikkokysymyksissä esille tullutta linjaa. Henkilöstön palvelu ja tavoitettavuus sai erityiskiitosta suurimmalta osalta vastaajista, mutta myös muutama vastaaja esitti tyytymättömyytensä Tilitoimisto X:n toimintaa kohtaan. Toimistojen sijaintia pidettiin hyvänä ja keskeisenä.

Moni vastaaja antoi palautetta siitä, kuinka Tilitoimisto X:n henkilökunta jaksaa aina palvella ja neuvoa asiakkaitaan asiantuntevasti. Aloittavat yrittäjät antoivat kiitosta siitä, kuinka heidät on autettu hyvin alkuun yritystoiminnassa ja jaksettu opastaa sääntöjen viidakossa. Tilitoimisto X:n toimitusjohtajaa kiiteltiin erityisesti yhtiön perustamisvaiheen avusta.

Palvelun hinta tuli esille muutaman vastaajan kohdalla parannettavana asiana ja hinta näkyi myös harkittavana asiana niiden vastaajien vastauksissa, jotka olivat saaneet tarjouksia muilta tilitoimistoilta. Toisaalta osa vastaajista oli myös todennut, että ainahan palvelusta täytyy jotain maksaa. Palautetta hintatasosta osattiin odottaa jo asiakastyytyväisyyskyselyä laadittaessa, koska hinta on ainainen puheenaihe. Hinnasta annettiin jopa odotettua vähemmän palautetta. Tästä voi päätellä vastaajien saavan rahoilleen toivomansa arvon.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Tilitoimisto X:n asiakkaiden tyytyväisyyttä sen toimintaan ja kartoittaa asiakkaiden halukkuutta uusiin palveluihin. Opinnäytetyön pohjana toteutettuun asiakastyytyväisyyskyselyyn saatiin vastauksia hyvin vähän, joten tutkimuksen tuloksia ei voida yleistää koko asiakaskuntaa koskeviksi vaan tuloksia voidaan pitää ainoastaan suuntaa antavina. Tutkimuksen johtopäätökset perustuvat erittäin pieneen aineistoon suhteessa Tilitoimisto X:n asiakasmääriin. Syitä alhaiseen vastausprosenttiin on varmasti monia kuten kiireiset yrittäjät tai kiinnostuksen puute kyseistä tutkimusta kohtaan. Kohderyhmälle olisi varmasti voinut lähettää kyselystä vielä muistutuksen, joka olisi saattanut poikia enemmän vastauksia. Vastausaika oli kuitenkin mietitty jopa pitkähköksi, joten lisävastausaikaa ei enää haluttu antaa vaan lähdettiin purkamaan tuloksia saadun materiaalin pohjalta.

Teoreettinen osa toimi pohjana asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten purkamiselle. Teoriassa käytiin läpi ensiksi kyselyn pääkohdiksi mietittyjä teemoja, jotta kyselyn tulokset voitiin yhdistää teoriapohjaan. Teoria tuki ja antoi perustan saaduille tuloksille. Myös toimeksiantajalta opinnäytetyöhön saatiin tärkeitä tietoja, jotta tuloksia voitiin peilata todelliseen tilanteeseen kyselyssä kerättyjen pohjatietojen osalta.

Mikroyrityksen kriteerit täyttäviä yrityksiä Tilitoimisto X:n asiakkaista on valtaosa. Myös kyselyyn vastanneista asiakkaista suurin osa edusti luonnollisesti mikroyritystä. Vaikka näitä mikroyrityksiä asiakkaista on paljon ja moni mikroyritys on liikkeen- tai ammatinharjoittaja tilikautenaan kalenterivuosi, ei tilinpäätöstä heille jätetä tekemättä. Myös kahdenkertainen kirjanpito on arkipäivää jokaiselle tilitoimiston asiakkaalle. Kirjanpitolain (2015/1610) muutokset eivät näin ollen, ainakaan vielä, näy tilitoimiston arjessa.

Kiinnostus sähköiseen taloushallintoon ja uusiin palveluihin oli varsin alhaista kyselyyn vastanneiden keskuudessa. Varsinkin kiinnostuksen puutteesta sähköistä taloushallintoa kohtaan puoltaa osaltaan se, että vastaajien asiakasyritykset olivat pääsääntöisesti pieniä yrityksiä. Monelle Tilitoimisto X:n asiakkaalle tehdään kirjanpitoa neljännesvuosittain, jolloin asiakkaat eivät varmasti näe sähköistämistäkään tarpeellisena tositemäärän pysyessä pienehkönä. Jos sähköistymistä halutaan Tilitoimisto X:ssä ottaa vahvemmin pal-

veluntarjontaan mukaan, tulisi heidän löytää ensimmäiset halukkaat pilottiyritykset joiden kautta sähköistymistä lähdettäisiin viemään eteenpäin. Henkilökunnasta tulisi valita myös ne kirjanpitäjät joiden kanssa sähköistymistä lähdettäisiin viemään eteenpäin.

Kiinnostuksen puute uusia palveluita kohtaa voi kertoa hintojen nousun pelosta tai vaan siitä, ettei osata edes kaivata muunlaisia palveluja, kuin mitä tilitoimisto jo tarjoaa. Palvelujen tarpeellisuus huomataan yleensä siinä vaiheessa, kun oma yritys tarvitsee apua jossain asiassa. Toisaalta Tilitoimisto X:n henkilökunta auttaa asiakkaitaan jo nyt monenlaisissa kysymyksissä ja asiakkaat voivat pitää tätä itsestään selvyytenä. Näiden mahdollisten uusien palveluiden käyttöönotossa täytyisi löytyä myös ensimmäisiä pilot-tiasiakkaita, joiden avulla uusien palveluiden tarpeellisuutta ja toimivuutta voitaisiin testata.

Asiakkaiden tyytyväisyys Tilitoimisto X:ää kohtaan on erittäin hyvää vastausten perusteella. Soraääniä ei juurikaan toiminnasta tullut. Asiakkaiden vaihtuvuus on pientä, sillä valtaosalla vastaajista on pitkä asiakassuhde tilitoimistoon, mutta uudetkin yrittäjät ovat löytäneet Tilitoimisto X:n. Tutkimuksen perusteella voi sanoa Tilitoimisto X:n olevan oikealla tiellä asiakaspalvelussa. Palveluliiketoimintaa on jo osattu tuotteistaa asiakkaiden monipuolisena ohjauksena yhtiön elinkaaren eri vaiheissa. Varsinkin yhtiön perustamisvaiheen apu tilitoimiston puolelta on hyvää. Jatkotoimenpiteenä voisi olla selkeä ohjeistus asiakkaalle kenen puoleen hän voi kääntyä missäkin kysymyksessä. Oma kirjanpitäjä on ensimmäinen luonnollinen kontakti, mutta toimitusjohtajankin puoleen voi kääntyä monessa erityiskysymyksessä. Mahdollisten vieraskielisten asiakkaiden tulisi myös tietää kenen puoleen he voivat kääntyä jo ihan kielellisistäkin syistä.

Kokonaisuutena asiakastytyväisyystutkimus antaa erittäin positiivisen kuvan Tilitoimisto X:stä. Vastaajat olivat erittäin tyytyväisiä lähes kaikkien kysyttyyn rakentavia palautteita unohtamatta. Tilitoimisto X:n voi näin sanoa onnistuneensa tähän mennessä liiketoiminnassaan. Palveluliiketoiminnallisella näkökulmalla ollaan oikealla tiellä ja Tilitoimisto X:n toiminta vaikuttaisi olevan vakaalla pohjalla. Myös asiakaspohja vaikuttaa vakaalta, koska asiakkaiden vaihtuvuus on pientä, mutta uusiakin tulijoita löytyy ihan mukavasti. Onko palveluiden kehittämislle sitten tarvetta? Uskon, että on. Yrityksen ei koskaan pitäisi lakata kehittymästä ja kuuntelemastaan asiakkaitaan. Ajanhermoilla ja markkinoilla pysyminen vaatii koko aikaista kehittymistä niin yritykseltä kuin sen henkilökunnaltakin. Tilitoimisto X:n tulisikin koko ajan kuulostella asiakkaidensa

toiveita ja pyrkiä sitä kautta kehittämään toimintaansa oikeaan suuntaan. Kun palaute on jatkossakin näin hyvää, mitä tässä tutkimuksessa on tullut, ja rakentava palaute jää hyvin vähäiseksi, tiedetään yrityksen olevan oikealla tiellä.

## LÄHTEET

Helsingin seudun kauppakamari. A3 Kahdenkertainen kirjanpito. Luettu 25.8.2016.  
<http://kauppakamaritieto.fi/fi/s/t/kirjanpito/a-yleiset-periaatteet/a3-kahdenkertainen-kirjanpito/>

Helsingin seudun kauppakamari. A5 Hyvä kirjanpitotapa. Luettu 25.8.2016.  
<http://kauppakamaritieto.fi/fi/s/t/kirjanpito/a-yleiset-periaatteet/a5-hyva-kirjanpitotapa/>

Hirsimäki, R. 2016. Vaihtoehtona kiinteä hinnoittelu. Tilisanomat 10/2016.

Jokinen, J. 2014. Taloushallintoliiton puheenjohtaja Vuokko Mäkinen: Historian kirjaamisesta asiakastyöhön. Tilisanomat 4/2014, 15-19.

Kirjanpitolaki 30.12.2015/1620

Kurki, M. Lahtinen, M. & Lindfors, H. 2011. Verkkolasku käyttöön!. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.

Kyläkallio, K. 2012. Yhtiön toimimisesta ylivelkaisena ja purkamisesta. Tilisanomat 5/2012.

Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. 1. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 1998. Asiakaspalvelu ja markkinointi. 1. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Laki avoimesta yhtiöstä ja kommandiittiyhtiöstä annetun lain muuttamisesta 1444/2015

Leviäkangas, J. Mikkola, S. Saarimaa, S. & Tammivuori, M. 2016. Tulevaisuuden tili-toimisto on sparraaja ja kumppani. Tilisanomat 8/2016.

Mäkinen, L. Vuorio, B. 2002. Taloushallinnon nettivallankumous. Helsinki: Kauppa-kaari.

NetTikon. 2016. NetTikon - Työvälineet. Luettu 19.11.2016.  
<http://www.tikon.fi/nettikon/tyovalineet/>

Osakeyhtiölaki 21.7.2006/624

Rekola-Nieminen, L. 2016. Kirjanpitokoulu, osa 1: Tilinpäätöksen laatiminen. Tilisanomat 3/2016.

Siivola, M. Yli-Heikkuri, A. Helanto, L. Kaisaniemi, T. Koskinen, K. Kuntola, K. Helistö, B. Kinnarinen, S. & Ignatius-Partanen, H. 2015. Ystävällinen taloushallinto. Ammattilaisen käsikirja sähköistymisestä. 2. painos. Procountor Oy.

SurveyMonkey. Net Promoter Score (NSP) - kyselytutkimus. Luettu 27.9 2016.  
<https://fi.surveymonkey.com/mp/net-promoter-score/>



Tilastokeskus, 2007. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. Luettu 2.12.2016.  
<https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/>

Tilitoimisto X. Toimitusjohtaja. 2016. Haastattelu 22.10.2016. Haastattelija Sammel-  
vuo, R. Tampere.

Toiminimilaki 2.2.1979/128

Ylikoski, T. Järvinen, R. & Rosti, P. 2006. Hyvä asiakaspalvelu - menestystekijä finans-  
sialalla. 2. uudistettu painos. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus.

Yritys-Suomi. Työ- ja elinkeinoministeriö. Yritysmuodot. Luettu 5.10.2016.  
<https://www.yrityssuomi.fi/yritysmuodot>

Verohallinto. 2016a. Arvonlisäverovelvollisuus – uusi yrittäjä. Luettu 30.9.2016.  
[https://www.vero.fi/fi-](https://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Liikkeen_ja_ammattinharjoittaja/Perustaminen/Arvonlisa-verovelvollisuus__uusi_yrittaja(34733))

[FI/Yritys\\_ja\\_yhteisoasiakkaat/Liikkeen\\_ja\\_ammattinharjoittaja/Perustaminen/Arvonlisa-verovelvollisuus\\_\\_uusi\\_yrittaja\(34733\)](https://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Liikkeen_ja_ammattinharjoittaja/Perustaminen/Arvonlisa-verovelvollisuus__uusi_yrittaja(34733))

Verohallinto. 2016b. Kausiveroilmoituksen antaminen. Luettu 30.9.2016.  
[https://www.vero.fi/fi-](https://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Yhdistys_ja_saatio/Kausiveroilmoitus)  
[FI/Yritys\\_ja\\_yhteisoasiakkaat/Yhdistys\\_ja\\_saatio/Kausiveroilmoitus](https://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Yhdistys_ja_saatio/Kausiveroilmoitus)

Vilkkä, H. 2007. Tutki ja Mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Kustan-  
nusosakeyhtiö Tammi.

## LIITTEET

### Liite 1. Kyselylomake

Hyvä asiakkaamme

Haluamme tutkia asiakkaidemme tyytyväisyyttä ja kiinnostusta tilitoimistomme tarjoamiin erilaisiin palveluihin.

Tämän sähköpostiviestin lopusta löytyy linkkinä lomake, johon vastaamalla autatte meitä kehittämään palveluitamme ja tarjoamaan asiakkaillemme yhä toimivampia ja monipuolisempia tilitoimiston palveluita. Kyselyyn vastaaminen vie vain muutaman minuutin ja vastausaika on 25.8-11.9.2016.

Tutkimuksen toteuttaa Tampereen ammattikorkeakoulun opiskelija Riikka Sammelvuopinnäytetyönään. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja tutkimuksen tulokset julkaistaan siten, että yksittäisen vastaajan tunnistaminen tuloksista on mahdotonta. Tutkimuksen suorittaja säilyttää tutkimusaineiston huolellisesti tutkimuksen ajan. Tutkimusaineistoa ei luovuteta eteenpäin. Tutkimusaineisto hävitetään henkilötietolain (523/1999) mukaisesti.

Lisätietoja tutkimuksesta antavat

Tutkimuksen tekijä:

Riikka Sammelvuop

riikka.sammelvuop@biz.tamk.fi

Tilitoimisto X:n puolesta:

Toimitusjohtaja

Linkki lomakkeeseen:

<https://lomake.tamk.fi/v3/lomakkeet/21916/lomake.html>

## Asiakastytyväisyyskysely Tilitoimisto X:n asiakkaille

## Perustiedot

1. Tilitoimisto X:n toimistonne

- Valitse ☒ Toimisto 1  
☐ Toimisto 2

2. Yrityksenne yhtiömuoto

Valitse tästä ▼

Muu, mikä?

3. Yrityksenne päätoimiala

Valitse tästä ▼

Muu, mikä?

4. Yrityksenne henkilömäärä kokoaikaisiksi muutettuna yrityksessä työskentelevät omistajat mukaan lukien

- Valitse yksi ☐ 1  
☐ 2-4  
☐ 5-10  
☐ 11-20  
☐ yli 20

5. Kuinka paljon oli yrityksenne liikevaihto vuonna 2015 päättyneellä tilikaudella?

- Valitse yksi ☐ 0 - 100 000 €  
☐ 100 001 - 200 000 €  
☐ 200 001 - 500 000 €  
☐ 500 001 - 1 000 000 €  
☐ 1 000 001 - 2 000 000 €  
☐ 2 000 001 - 5 000 000 €  
☐ yli 5 000 000 €

6. Kuinka kauan yrityksenne on ollut Tilitoimisto X:n ja sitä edeltävien tilitoimistojen asiakkaana?

- Valitse yksi ☐ alle 2 vuotta  
☐ 2-5 vuotta  
☐ yli 5 vuotta

## Tyytyväisyys

7. Miten tyytyväinen olette seuraaviin Tilitoimisto X:n henkilöstöön, palveluun ja toimistoon liittyviin asioihin asteikolla 1-5 (1=erittäin tyytymätön...5=erittäin tyytyväinen)

	1	2	3	4	5
Henkilökunnan ammatitaitoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunnan asiakaspalveluun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neuvontaan verotuksellisisissa, taloudellisissa ja muissa erityiskysymyksissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilitoimiston sijaintiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilitoimiston aukioloaikoihin ja kirjanpitäjän/palkanlaskijan tavoitettavuuteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yrityksenne etujen puolustamiseen vero-, vakuutus- ja muissa asioissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Kuinka todennäköisesti suositteilitte Tilitoimisto X:ää läheisellenne tai tuttavallenne asteikolla 1-10? (1=ehdottomasti en ... 10=ehdottomasti kyllä)

- Valitse yksi ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

## Kiinnostus uusiin palveluihin

9. Oisiko yrityksenne kiinnostunut sähköisen taloushallinnon osa-alueista? (Valitse yksi tai useampi)

- ☐ Sähköinen myyntilasku ( myyntilaskujen laatiminen internetpohjaisessa järjestelmässä ,josta järjestelmä lähettää ne asiakkaalle verkkolaskuna tai tulostuspalvelun kautta paperilaskuna )  
☐ Sähköinen ostolasku ( ostolaskujen vastaanottaminen verkkolaskuna tai skannauspalvelun kautta ja laskujen tuominen sähköiseen järjestelmään, jossa laskut hyväksytään, lähetetään maksettavaksi ja siirretään sähköiseen kirjanpitoon )  
☐ Sähköinen raportti (koko kirjanpito- ja palkanlaskenta-aineisto yrityksenne saatavilla )  
☐ Sähköinen matkalasku ( kululaskujen teko internetpohjaisessa järjestelmässä ,josta ne voidaan yhdistää suoraan kirjanpitoon )  
☐ Sähköinen työajan seuranta ( helppo esimiehen hyväksyä ja lähettää suoraan palkanlaskijalle )  
☐ Emme ole kiinnostuneita sähköisestä taloushallinnosta

10. Oisiko yrityksenne valmis maksamaan tilitoimiston lisäpalveluista? (Valitse yksi tai useampi)

- ☐ Emme olisi, koska nykyiset ostamamme tilitoimistopalvelut kattavat tarpeemme  
☐ Yrityksen taloudentilan parantamiseksi laadittu projekti  
☐ Kehittyneempi yrityksen talouslaskujen raportointi esimerkiksi graafisesti  
☐ Yrityksen myyntilaskujen laatiminen ja muut yrityksen toimitukset  
☐ Mahdollisuus toimittaa tositteet sähköisesti tulostettaviksi tilitoimistossa

Muu, mistä?

## Palautetta

11. Jos yrityksenne on saanut tarjouksia taloushallintopalveluista muilta tilitoimistoilta niin mikä näissä tarjouksissa houkuttaa eniten?

- Valitse yksi ☐ Emme ole saaneet tarjouksia muilta tilitoimistoilta  
☐ Lupaus paremmasta asiakaspalvelusta  
☐ Lupaus halvemmasta hinnasta  
☐ Sähköiset taloushallinnon palvelut  
☐ Tilitoimiston sijainti  
☐ Tuttavan suositus  
☐ Ystävyyss tilitoimiston henkilöstön kanssa

Muu, mikä?

12. Mikä on parasta tilitoimiston toiminnassa yrityksenne näkökulmasta?

13. Mikä on huonointa tilitoimiston toiminnassa yrityksenne näkökulmasta?

## Liite 2. Suorat jakaumat

TAULUKKO 1. Vastaajien lukumäärä toimipaikoittain

<b>Tilitoimisto</b>		
	Vastauksia	Osuus
Toimisto 1	26	55 %
Toimisto 2	21	45 %
<b>Yhteensä</b>	<b>47</b>	<b>100 %</b>

TAULUKKO 2. Vastaajien yhtiömuodot

<b>Yhtiömuoto</b>		
	Vastauksia	Osuus
Osakeyhtiö	19	40 %
Toiminimi	12	26 %
Kommandiittiyhtiö	11	23 %
Avoin yhtiö	2	4 %
Muu	1	2 %
Asunto-osakeyhtiö	1	2 %
Yhdistys	1	2 %
<b>Yhteensä</b>	<b>47</b>	<b>100 %</b>

TAULUKKO 3. Vastaajien päätoimialat

<b>Päätoimiala</b>		
	Vastauksia	Osuus
Muu	14	30 %
Kuljetusala	7	15 %
Vähittäiskauppa	7	15 %
Rakennusala	7	15 %
Valmistava teollisuus	4	9 %
Terveystenhoitoala	2	4 %
Korjaamopalvelut	2	4 %
Maa- ja/tai metsätalous	2	4 %
Majoitus- ja ravitsemusala	1	2 %
Yhdistys/seura	1	2 %
<b>Yhteensä</b>	<b>47</b>	<b>100 %</b>

## TAULUKKO 4. Vastaajien henkilöstömäärät kokoaikaisiksi muutettuna

Yrityksen henkilöstömäärä kokoaikaisiksi muutettuna		
	Vastauksia	Osuus
1	22	47 %
2–4	19	40 %
5–10	4	9 %
11–20	2	4 %
Yhteensä	47	100 %

## TAULUKKO 5. Vastaajien vuoden 2015 päättyneen tilikauden liikevaihto

2015 päättyneen tilikauden liikevaihto		
	Vastauksia	Osuus
0–100 000 €	25	53 %
100 001–200 000 €	8	17 %
200 001–500 000 €	7	15 %
500 001–1 000 000 €	4	9 %
1 000 001–2 000 000 €	3	6 %
Yhteensä	47	100 %

## TAULUKKO 6. Vastaajien asiakassuhteen kesto

Asiakassuhteen kesto		
	Vastauksia	Osuus
alle 2 vuotta	11	23 %
2-5 vuotta	7	15 %
yli 5 vuotta	29	62 %
Yhteensä	47	100 %

## TAULUKKO 7.1. Vastaajien tyytyväisyys henkilökunnan ammattitaitoon

Tyytyväisyys henkilökunnan ammattitaitoon		
	Vastauksia	Osuus
Melko tyytymätön	1	2 %
Ei kumpaakaan	5	11 %
Melko tyytyväinen	13	28 %
Erittäin tyytyväinen	28	60 %
Yhteensä	47	100 %

## TAULUKKO 7.2. Vastaajien tyytyväisyys henkilökunnan asiakaspalveluun

<b>Tyytyväisyys henkilökunnan asiakaspalveluun</b>		
	Vastauksia	Osuus
Melko tyytymätön	1	2 %
Ei kumpaakaan	4	9 %
Melko tyytyväinen	12	26 %
Erittäin tyytyväinen	30	64 %
<b>Yhteensä</b>	<b>47</b>	<b>100 %</b>

## TAULUKKO 7.3. Vastaajien tyytyväisyys neuvontaan

<b>Tyytyväisyys neuvontaan verotuksellisissa, taloudellisissa ja muissa erityiskysymyksissä</b>		
	Vastauksia	Osuus
Erittäin tyytymätön	1	2 %
Melko tyytymätön	2	4 %
Ei kumpaakaan	7	16 %
Melko tyytyväinen	9	20 %
Erittäin tyytyväinen	26	58 %
<b>Yhteensä</b>	<b>45</b>	<b>100 %</b>

## TAULUKKO 7.4. Vastaajien tyytyväisyys tilitoimiston sijaintiin

<b>Tyytyväisyys tilitoimiston sijaintiin</b>		
	Vastauksia	Osuus
Melko tyytymätön	1	2 %
Ei kumpaakaan	6	13 %
Melko tyytyväinen	11	24 %
Erittäin tyytyväinen	28	61 %
<b>Yhteensä</b>	<b>46</b>	<b>100 %</b>

## TAULUKKO 7.5. Vastaajien tyytyväisyys aukioloaikoihin ja tavoitettavuuteen

<b>Tyytyväisyys tilitoimiston aukioloaikoihin ja kirjanpitäjän/palkanlaskijan tavoitettavuuteen</b>		
	Vastauksia	Osuus
Ei kumpaakaan	4	9 %
Melko tyytyväinen	8	17 %
Erittäin tyytyväinen	35	74 %
<b>Yhteensä</b>	<b>47</b>	<b>100 %</b>

## TAULUKKO 7.6. Vastaajien tyytyväisyys yritysten etujen puolustamiseen

### Tyytyväisyys yrityksenne etujen puolustamiseen vero-, vakuutus- ja muissa asioissa

	Vastauksia	Osuus
Erittäin tyytymätön	1	2 %
Melko tyytymätön	2	4 %
Ei kumpaakaan	9	20 %
Melko tyytyväinen	11	24 %
Erittäin tyytyväinen	23	50 %
<b>Yhteensä</b>	<b>46</b>	<b>100 %</b>

## TAULUKKO 8. Suosittele

### Tilitoimiston suosittele

	Vastauksia	Osuus
Arvostelija	7	15 %
Passiivinen	6	13 %
Suosittelija	34	72 %
<b>Yhteensä</b>	<b>47</b>	<b>100 %</b>

## TAULUKKO 9.1. Vastaajien kiinnostus sähköiseen taloushallintoon

### Kiinnostus sähköiseen taloushallintoon

	Vastauksia	Osuus
On kiinnostunut	14	30 %
Ei ole kiinnostunut	33	70 %
<b>Yhteensä</b>	<b>47</b>	<b>100 %</b>

## TAULUKKO 9.2. Vastaajien kiinnostus sähköiseen myyntilaskuun

### Sähköinen myyntilasku

	Vastauksia	Osuus
Ei	40	85 %
Kyllä	7	15 %
<b>Yhteensä</b>	<b>47</b>	<b>100 %</b>

TAULUKKO 9.3. Vastaajien kiinnostus sähköiseen ostolaskuun

<b>Sähköinen ostolasku</b>		
	Vastauksia	Osuus
Ei	41	87 %
Kyllä	6	13 %
Yhteensä	47	100 %

TAULUKKO 9.4. Vastaajien kiinnostus sähköiseen raporttiin

<b>Sähköinen raportti</b>		
	Vastauksia	Osuus
Ei	37	79 %
Kyllä	10	21 %
Yhteensä	47	100 %

TAULUKKO 9.5. Vastaajien kiinnostus sähköiseen matkalaskuun

<b>Sähköinen matkalasku</b>		
	Vastauksia	Osuus
Ei	43	91 %
Kyllä	4	9 %
Yhteensä	47	100 %

TAULUKKO 9.6. Vastaajien kiinnostus sähköiseen työajan seurantaan

<b>Sähköinen työajan seuranta</b>		
	Vastauksia	Osuus
Ei	43	91 %
Kyllä	4	9 %
Yhteensä	47	100 %

TAULUKKO 10.1. Vastaajien kiinnostus lisäpalveluihin

<b>Kiinnostus lisäpalveluihin</b>		
	Vastauksia	Osuus
On kiinnostunut	6	13 %
Ei ole kiinnostunut	41	87 %
Yhteensä	47	100 %



## TAULUKKO 10.2. Vastaajien kiinnostus taloudellisiin projekteihin

<b>Yrityksen taloudentilan parantamisehdotusten laatiminen projektina</b>		
	Vastauksia	Osuus
Ei	42	89 %
Kyllä	5	11 %
<b>Yhteensä</b>	<b>47</b>	<b>100 %</b>

## TAULUKKO 10.3. Vastaajien kiinnostus kehittyneempiin tunnuslukujen raportointiin

<b>Kehittyneempi yrityksen talouslukujen raportointi esimerkiksi graafisesti</b>		
	Vastauksia	Osuus
Ei	45	96 %
Kyllä	2	4 %
<b>Yhteensä</b>	<b>47</b>	<b>100 %</b>

## TAULUKKO 10.4. Vastaajien kiinnostus myyntilaskujen laatimiseen ja muihin toimitöihin

<b>Yrityksen myyntilaskujen laatiminen ja muut yrityksen toimitötyöt</b>		
	Vastauksia	Osuus
Ei	45	96 %
Kyllä	2	4 %
<b>Yhteensä</b>	<b>47</b>	<b>100 %</b>

## TAULUKKO 10.5. Vastaajien kiinnostus tositteiden toimittamiseen tilitoimistossa tulostettaviksi

<b>Mahdollisuus toimittaa tositteet sähköisesti tulostettaviksi tilitoimistossa</b>		
	Lukumäärä	Osuus
Ei	45	96 %
Kyllä	2	4 %
<b>Yhteensä</b>	<b>47</b>	<b>100 %</b>

TAULUKKO 11. Vastaajien saamat tarjoukset muilta tilitoimistoilta

Tarjoukset muilta tilitoimistoilta		
	Vastauksia	Osuus
Emme ole saaneet tarjouksia muilta tilitoimistoilta	32	71%
Lupaus halvemmassa hinnasta	6	13%
Lupaus paremmasta asiakaspalvelusta	2	4%
Tilitoimiston sijainti	2	4%
Tuttavan suositus	2	4%
Ystävyys tilitoimiston henkilöstön kanssa	1	2%
Yhteensä	45	100%

## Liite 3. Ristiintaulukoinnit

TAULUKKO 1. Vastaajien henkilöstömäärät toimistoittain

<b>Henkilöstömäärät kokoaikaisiksi muutettuna toimistoittain</b>			
	Tilitoimisto		Yhteensä
	Toimisto 1	Toimisto 2	
1	13	9	22
	28%	19%	47%
2-4	11	8	19
	23%	17%	40%
5-10	2	2	4
	4%	4%	9%
11-20	0	2	2
	0%	4%	4%
Yhteensä	26	21	47
	55%	45%	100%

TAULUKKO 2. Vastaajien 2015 päättyneen tilikauden liikevaihto toimistoittain

<b>Vastaajien 2015 päättyneen tilikauden liikevaihto toimistoittain</b>			
	Tilitoimisto		Yhteensä
	Toimisto 1	Toimisto 2	
0 - 100 000 €	14	11	25
	30%	23%	53%
100 001 - 200 000 €	4	4	8
	9%	9%	17%
200 001 - 500 000 €	5	2	7
	11%	4%	15%
500 001 - 1 000 000 €	2	2	4
	4%	4%	9%
1 000 001 - 2 000 000 €	1	2	3
	2%	4%	6%
Yhteensä	26	21	47
	55%	45%	100%

## TALUKKO 3. Vastaajien asiakkuuden kesto toimistoittain

Asiakkuuden kesto toimistoittain			
	Tilitoimisto		Yhteensä
	Toimisto 1	Toimisto 2	
alle 2 vuotta	8	3	11
	17%	6%	23%
2-5 vuotta	1	6	7
	2%	13%	15%
yli 5 vuotta	17	12	29
	36%	26%	62%
Yhteensä	26	21	47
	55%	45%	100%

## TAULUKKO 4.1. Vastaajien tyytyväisyys henkilökunnan ammattitaitoon toimistoittain

Tyytyväisyys henkilökunnan ammattitaitoon toimistoittain			
	Tilitoimisto		Yhteensä
	Toimisto 1	Toimisto 2	
Melko tyytymätön	0	1	1
	0%	2%	2%
Ei kumpaakaan	3	2	5
	6%	4%	11%
Melko tyytyväinen	8	5	13
	17%	11%	28%
Erittäin tyytyväinen	15	13	28
	32%	28%	60%
Yhteensä	26	21	47
	55%	45%	100%

TAULUKKO 4.2. Vastaajien tyytyväisyys henkilökunnan asiakaspalveluun toimistoittain

	Tilitoimisto		
	Toimisto 1	Toimisto 2	Yhteensä
Melko tyytymätön	0	1	1
	0%	2%	2%
Ei kumpaakaan	4	0	4
	9%	0%	9%
Melko tyytyväinen	6	6	12
	13%	13%	26%
Erittäin tyytyväinen	16	14	30
	34%	30%	64%
Yhteensä	26	21	47
	55%	45%	100%

TAULUKKO 4.3. Vastaajien tyytyväisyys neuvontaan toimistoittain

**Tyytyväisyys neuvontaan verotuksellisissa, taloudellisissa ja muissa erityiskysymyksissä toimistoittain**

	Tilitoimisto		
	Toimisto 1	Toimisto 2	Yhteensä
Erittäin tyytymätön	0	1	1
	0%	2%	2%
Melko tyytymätön	2	0	2
	4%	0%	4%
Ei kumpaakaan	3	4	7
	7%	9%	16%
Melko tyytyväinen	7	2	9
	16%	4%	20%
Erittäin tyytyväinen	13	13	26
	29%	29%	58%
Yhteensä	25	20	45
	56%	44%	100%

TAULUKKO 4.4. Vastaajien tyytyväisyys tilitoimiston sijaintiin toimistoittain

Tyytyväisyys tilitoimiston sijaintiin toimistoittain			
	Tilitoimisto		Yhteensä
	Toimisto 1	Toimisto 2	
Melko tyytymätön	1	0	1
	2%	0%	2%
Ei kumpaakaan	3	3	6
	7%	7%	13%
Melko tyytyväinen	7	4	11
	15%	9%	24%
Erittäin tyytyväinen	14	14	28
	30%	30%	61%
Yhteensä	25	21	46
	54%	46%	100%

TAULUKKO 4.5. Vastaajien tyytyväisyys aukioloaikoihin ja tavoitettavuuteen toimistoittain

Tyytyväisyys tilitoimiston aukioloaikoihin ja kirjanpitäjän/palkanlaskijan tavoitettavuuteen toimistoittain			
	Tilitoimisto		Yhteensä
	Toimisto 1	Toimisto 2	
Ei kumpaakaan	2	2	4
	4%	4%	9%
Melko tyytyväinen	5	3	8
	11%	6%	17%
Erittäin tyytyväinen	19	16	35
	40%	34%	74%
Yhteensä	26	21	47
	55%	45%	100%

TAULUKKO 4.6. Vastaajien tyytyväisyys etujen puolustamiseen toimistoittain

**Tyytyväisyys yrityksenne etujen puolustamiseen vero-, vakuutus- ja muissa asioissa toimistoittain**

	Tilitoimisto		
	Toimisto 1	Toimisto 2	Yhteensä
Erittäin tyytymätön	0	1	1
	0%	2%	2%
Melko tyytymätön	0	2	2
	0%	4%	4%
Ei kumpaakaan	6	3	9
	13%	7%	20%
Melko tyytyväinen	6	5	11
	13%	11%	24%
Erittäin tyytyväinen	13	10	23
	28%	22%	50%
Yhteensä	25	21	46
	54%	46%	100%

TAULUKKO 5. Vastaajien tilitoimiston suosittelu toimistoittain

Tilitoimiston suosittelu toimistoittain			
	Tilitoimisto		
	Toimisto 1	Toimisto 2	Yhteensä
Arvostelija	3	4	7
	6%	9%	15%
Passiivinen	4	2	6
	9%	4%	13%
Suosittelija	19	15	34
	40%	32%	72%
Yhteensä	26	21	47
	55%	45%	100%

TAULUKKO 6. Vastaajien kiinnostus sähköiseen taloushallintoon toimistoittain

<b>Kiinnostus sähköiseen taloushallintoon toimistoittain</b>			
	Tilitoimisto		Yhteensä
	Toimisto 1	Toimisto 2	
On kiinnostunut	11	3	14
	23%	6%	30%
Ei ole kiinnostunut	15	18	33
	32%	38%	70%
Yhteensä	26	21	47
	55%	45%	100%

TAULUKKO 7. Vastaajien kiinnostus lisäpalveluihin toimistoittain

<b>Kiinnostus lisäpalveluihin toimistoittain</b>			
	Tilitoimisto		Yhteensä
	Toimisto 1	Toimisto 2	
On kiinnostunut	5	1	6
	11%	2%	13%
Ei ole kiinnostunut	21	20	41
	45%	43%	87%
Yhteensä	26	21	47
	55%	45%	100%



TAULUKKO 8. Vastaajien saamat tarjouksen muilta tilitoimistoilta toimistoittain

Saadut tarjoukset muilta tilitoimistoilta toimistoittain			
	Tilitoimisto		Yhteensä
	Toimisto 1	Toimisto 2	
Emme ole saaneet tarjouksia	19	13	32
muilta tilitoimistoilta	42%	29%	71%
Lupaus paremmasta	1	1	2
asiakaspalvelusta	2%	2%	4%
Lupaus halvemmasta hin-	2	4	6
nasta	4%	9%	13%
Tilitoimiston sijainti	1	1	2
	2%	2%	4%
Tuttavan suositus	1	1	2
	2%	2%	4%
Ystävyys tilitoimiston hen-	1	0	1
kilöstön kanssa	2%	0%	2%
Yhteensä	25	20	45
	56%	44%	100%